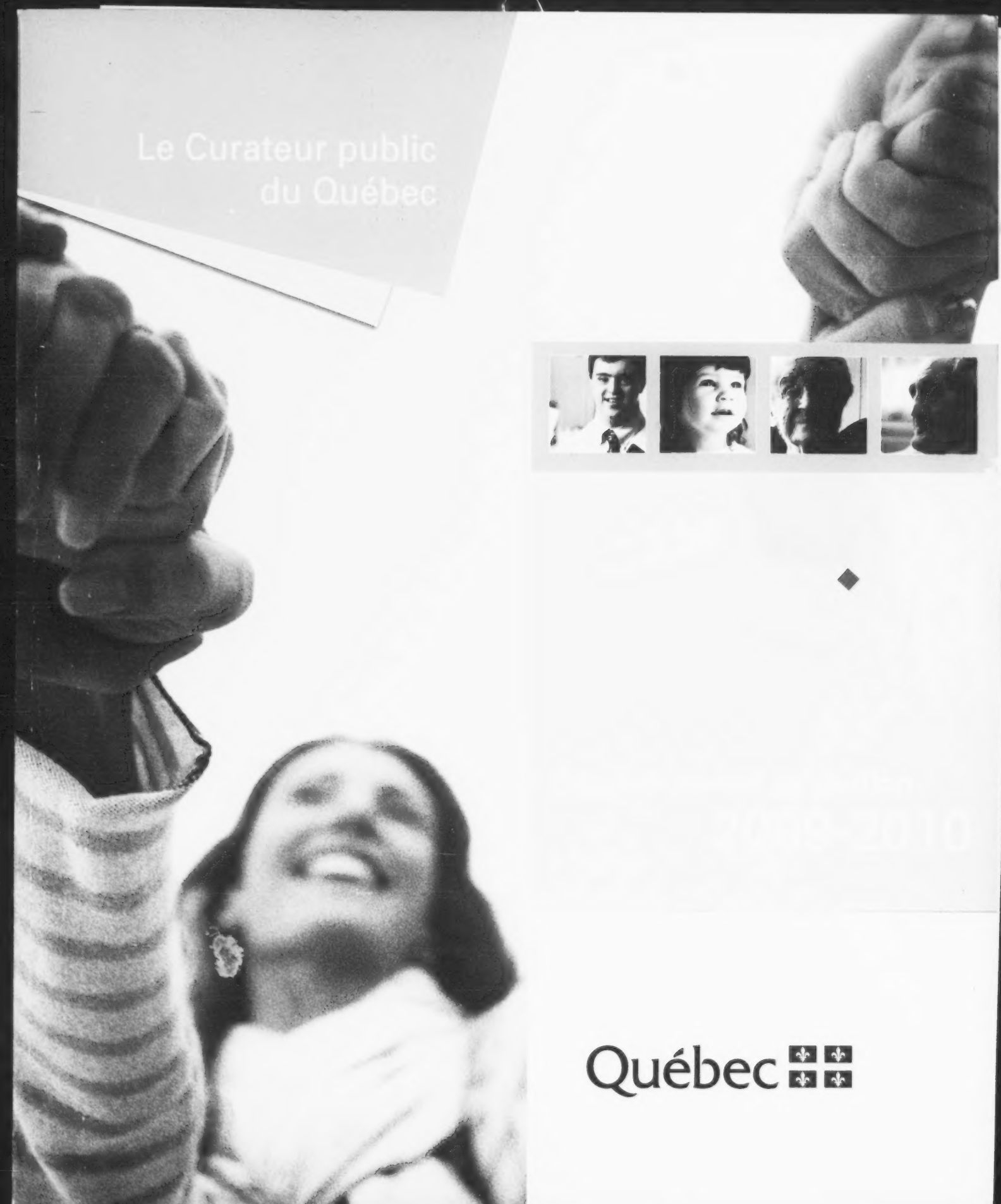
Le Curateur public du Québec



Québec

Rapport annuel de gestion 2009-2010

Curateur public Québec

Le contenu de cette publication a été redigé et édité par le Curateur public du Québec.
Il est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme.

Impression : Impression Paragraph

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

Pour des renseignements sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca
Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2010
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-60396-2 (Imprimé)
ISBN : 978-2-550-60395-5 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2010

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2009-2010. Conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique, il rend compte des résultats atteints au regard du plan stratégique, de la Déclaration de services aux citoyens et des autres exigences législatives et gouvernementales.

Je dépose également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2009, tel que l'exige la Loi sur le curateur public.

Veuillez accepter, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre de la Famille,

Yolande James

2010.

Madame Yolande James
Ministre de la Famille
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2009-2010.

Ce rapport présente les résultats du Curateur public pour la quatrième année d'application de son plan stratégique 2006-2010 et ceux de la deuxième année de la Déclaration de services aux citoyens. Vous y trouverez aussi, en plus d'une présentation de la mission du Curateur public et des faits saillants de l'année, les renseignements relatifs à l'utilisation des ressources accordées à l'organisme et un compte rendu de l'application de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Je vous transmets également les états financiers des comptes sous administration au 31 décembre 2009.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La curatrice publique,

Diane Lavallée
2010

Table des matières

Message de la curatrice publique 7

Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 9

Rapport de validation de la vérification interne 10

Faits saillants 11

1. LA PRÉSENTATION DU CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

1.1 Le Curateur public : une mission unique au Québec 13

1.2 Les caractéristiques des personnes représentées par autrui 17

2. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE

Orientation 1 : S'assurer que toute personne sous régime de protection public reçoit le suivi que requiert sa condition 23

Axe 1 : La protection des personnes 23

Axe 2 : La gestion des patrimoines 25

Axe 3 : La circulation de l'information 26

Orientation 2 : Favoriser la prise en charge des personnes inaptes par la famille et par les proches 26

Axe 1 : L'information et le soutien 26

Axe 2 : La surveillance des mesures de protection privées 27

Orientation 3 : S'assurer de la collaboration en réseau des intervenants engagés dans la protection des personnes inaptes 28

Axe 1 : Les réseaux de services 28

Axe 2 : Les réseaux de réflexion 29

Orientation 4 : Le développement des compétences 29

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre 29

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre 30

Axe 3 : L'amélioration des services 30

3. LES RÉSULTATS À L'ÉGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

3.1 L'accessibilité et l'accueil 31

Vous faciliter l'accès à nos services 31

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence 32

Vous informer clairement et rapidement 32

3.2 La protection des personnes et de leurs biens 33

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur. 33

Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine 34

Si vous êtes représenté par le Curateur public 34

3.3 L'exigence de qualité 36

3.4 Pour un signalement ou une urgence 37

3.5 Pour déposer une plainte 38

4. L'UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 Les ressources humaines 40
4.1.1 Le personnel 40
4.1.2 La planification de la main-d'œuvre 40
4.1.3 La santé au travail 40
4.1.4 la prévention du harcèlement 41
4.1.5 La formation 41
4.1.6 Le développement de l'éthique 41
4.2 Les ressources financières 41
4.3 Les ressources informationnelles 44
4.3.1 Le site Web 44
4.3.2 Les systèmes opérationnels 44
4.3.3 Le cadre de gestion contractuelle 45

5. LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 La politique linguistique 46
5.2 L'accès à l'information 46
5.3 La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information 48
5.4 Le programme d'accès à l'égalité 48
5.5 Le développement durable 50
5.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 53
5.7 Le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen 53
5.8 Le code d'éthique et de déontologie du Curateur public en tant qu'administrateur public 54
5.9 La politique de financement des services publics 54
5.10 Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 54

6. LES ANNEXES

Annexe A – Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public 55
Annexe B – Organigramme au 31 mars 2009 56
Annexe C – Les comités consultatifs du Curateur public 57
Annexe D – États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection 17
Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2010 18
Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2010 18
Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010 18
Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2010 20
Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2010 21
Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement 35
Tableau 8 : Plaintes reçues 39
Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées 39
Tableau 10 : Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2010 40
Tableau 11 : Coûts par activité (en milliers de dollars) 42

Tableau 12 : Revenus et dépenses 43
Tableau 13 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues 46
Tableau 14 : Nombre de demandes d'accès à l'information traitées 47
Tableau 15 : Embauche totale en 2009-2010 48
Tableau 16 : Nombre d'employés réguliers 48
Tableau 17 : Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010 48
Tableau 18 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats annuels comparatifs 49
Tableau 19 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs 49
Tableau 20 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégorie pour l'exercice 2009-2010 49
Tableau 21 : Embauche de femmes en 2009-2010 49
Tableau 22 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2009-2010 50
Tableau 23 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) 50

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010 19
Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010 19
Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010 19
Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude au 31 mars 2010 20
Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010 selon la cause d'inaptitude 20
Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010 21
Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010 21
Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010 22
Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010 22

MESSAGE DE LA CURATRICE PUBLIQUE

Le Curateur public du Québec a maintenu, au cours des dernières années, des efforts importants et soutenus pour une amélioration continue de ses services et pour le renforcement de l'organisation à tous les égards. En 2009-2010, il a poursuivi ses efforts en ce sens et je suis particulièrement fière des résultats qui ont été obtenus.

Notre clientèle se transforme progressivement, sous l'effet des changements sociaux et démographiques observés au Québec comme dans la majorité des sociétés occidentales. En 2009-2010, 45 % des nouveaux régimes de protection publics visaient des personnes touchées par une maladie dégénérative, principalement des personnes âgées. C'est dans ce contexte que le Curateur public poursuit ses travaux, en collaboration avec ses principaux partenaires, pour faire évoluer le dispositif de protection des personnes inaptes et pour assurer la meilleure protection possible dans les années à venir. Le Curateur public a la volonté, de façon prioritaire, d'offrir aux personnes inaptes un régime simplifié, efficace et moins privatif de droits, de redonner à leurs familles et à leurs proches la primauté dans l'accompagnement de ces personnes et de leur fournir une information claire et simple, de soutenir les représentants légaux et les conseils de tutelle dans l'exercice de leurs responsabilités et de renforcer les fonctions de surveillance et d'enquête.

Le Curateur public poursuit toujours l'objectif fondamental d'aller à la rencontre des personnes inaptes et des intervenants dont les actions ont un effet sur leur bien-être, leur qualité de vie et le respect de leurs droits. C'est pourquoi il a visité plus de 11 400 personnes majeures sous régime de protection public au cours de l'année et rencontré 98 % des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection.

L'exercice 2009-2010 aura vu notre organisation se doter d'un cadre d'intervention de qualité en matière de représentation publique et proposer ainsi des balises fondées sur nos valeurs institutionnelles qui favoriseront l'amélioration continue de nos services.

De plus, un travail collectif est en cours afin d'améliorer l'intégralité des données financières. Le Curateur public se doit de maintenir des standards élevés dans l'administration des biens d'autrui et de rendre compte de cette administration de façon aussi complète et fidèle que possible.

En 2009-2010, le Curateur public a poursuivi ses travaux de réalignement des mesures de protections privées. Il veut ainsi redéfinir les approches et les façons de faire en accentuant son rôle d'information et d'assistance auprès des représentants légaux et des membres de conseils de tutelle, tout en favorisant le recours des citoyens à des mesures de protection les moins privatives de droits.

Par ailleurs, le Curateur public préconise des échanges structurés et réguliers avec ses principaux partenaires afin de renforcer l'efficacité et l'efficience des activités de chacun et de mieux répondre aux besoins des personnes inaptes. À cet effet, les ententes de collaboration déjà en place ont été maintenues, notamment avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Une nouvelle entente de collaboration a été conclue avec le ministère de la Sécurité publique, pour que le Curateur public soit informé rapidement de l'incarcération ou de la libération d'une personne qu'il représente.

Le Curateur public a d'autre part participé à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer les abus et la maltraitance envers les aînés, en collaboration avec plusieurs partenaires gouvernementaux. Il a aussi participé au groupe de travail instauré par l'Autorité des marchés financiers pour contrer les abus financiers.

Le plan d'action 2008-2009 pour les personnes handicapées a été reconduit au cours de l'année 2009-2010, et s'est concrétisé par l'atteinte d'objectifs mesurables. Il visait à rendre plus accessibles des services, des documents et les lieux du Curateur public à ces personnes. Le nouveau plan d'action 2010-2013 pour les personnes handicapées a été adopté au cours de l'exercice.

Il importe enfin de souligner l'adoption du premier plan de développement durable de l'organisation, qui met l'accent sur la sensibilisation du personnel et sur la mise en place de pratiques contribuant aux orientations d'un État écoresponsable.

L'année 2009-2010 a donc été bien remplie pour le Curateur public, et je tiens à souligner le dévouement et la compétence des membres du personnel, qui nous ont permis d'atteindre nos objectifs avec succès. En fonction des progrès dont fait état ce rapport annuel de gestion, il ne fait aucun doute que nous pouvons aborder les défis à relever avec optimisme. Je vous convie avec fierté à prendre connaissance de ce rapport, qui témoigne des efforts et des gestes faits tant pour le présent que pour l'avenir.

La curatrice publique,

Diane Lavallée

DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents relèvent de la responsabilité de la direction du Curateur public.

Tout au long de l'exercice financier, nous avons veillé à ce que le Curateur public maintienne des systèmes d'information de gestion et des mesures de contrôles fiables, destinés notamment à assurer le suivi de la réalisation des objectifs du Plan stratégique 2006-2010 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes a aussi évalué le caractère plausible et cohérent des résultats et des explications présentés au regard des objectifs poursuivis et a rédigé un rapport de validation en ce sens. Le Vérificateur général du Québec a vérifié les états financiers des comptes sous administration.

Nous déclarons que le rapport annuel de gestion 2009-2010 du Curateur public présente fidèlement les résultats obtenus par rapport à tous ses engagements. À notre connaissance, les données et les contrôles s'y rattachant sont fiables et décrivent fidèlement la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2010.

Le comité de direction,

Diane Lavallée, curatrice publique

Nicole Filion, directrice générale des affaires juridiques

Sylvain Gendreau, directeur général de l'administration

Pierre Lamarche, directeur général des services aux personnes

Jocelyne Hallé, secrétaire générale et directrice du Bureau des plaintes

Raynald Leblanc, directeur général de la planification, des politiques et du développement

Novembre 2010

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Diane Lavallée
Le Curateur public du Québec

Madame la curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information figurant dans le rapport annuel de gestion 2009-2010 du Curateur public du Québec, à l'exception des états financiers des comptes sous administration, dont la responsabilité de la vérification est confiée au Vérificateur général du Québec. La responsabilité de la fiabilité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Curateur public du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information fournie, en nous basant sur le travail que nous avons mené au cours de notre examen. Ce dernier ne constitue pas une vérification.

Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser les calculs, à échanger avec les unités administratives sur l'information fournie et à leur demander des précisions au besoin.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Guy Lavallée, CA

Guy Lavallée, CA
Directeur de la vérification interne
et des enquêtes

Québec, novembre 2010

FAITS SAILLANTS

Une organisation à l'écoute des personnes représentées et au service de leurs intérêts

- En ce qui concerne les services aux personnes représentées, le Curateur public considère qu'il a atteint ses objectifs en matière de visites à ces personnes, qu'elles soient représentées ou en instance de l'être.
- Le Curateur public a contacté tous les nouveaux tuteurs et curateurs privés pour les informer de leurs devoirs et obligations, ainsi que pour leur offrir son soutien dans l'exercice de leurs fonctions.
- Le Curateur public a continué à mettre en place plusieurs mesures afin de s'assurer de l'intégralité des données financières contenues dans les dossiers des personnes qu'il représente. Ces mesures visent notamment une meilleure circulation du courrier qu'il traite par une identification et un catalogage adéquats, permettant la constitution de dossiers fiables et complets.
- Au cours de l'automne 2009, le Curateur public s'est doté d'un Cadre d'intervention de qualité pour les personnes représentées par le Curateur public du Québec, qui présente les principaux facteurs servant à améliorer de façon continue la qualité des services offerts aux personnes sous régime de protection public.
- Le Curateur public a poursuivi ses travaux de réalignement des mesures de protection privées, notamment en amorçant la mise en œuvre de la Politique sur la tutelle des biens du mineur.
- Une priorité institutionnelle du Curateur public pour 2009-2010 consistait à renforcer la fonction de vérification interne. Pour ce faire, un comité de vérification, composé de membres externes à l'organisation, a été mis sur pied et une politique de vérification interne a été adoptée. Le Curateur public travaille également à établir un plan pluriannuel de vérification et un plan d'action en gestion intégrée des risques.
- En novembre 2009, la curatrice publique, M^me^ Diane Lavallée, a reçu l'appui du ministre de la Famille pour amorcer les études d'impacts des pistes de solutions proposées dans le cadre du projet de révision du dispositif de protection des personnes inaptes. Ce projet vise à assurer aux personnes inaptes de demain la meilleure protection possible et la moins privative de leurs droits.

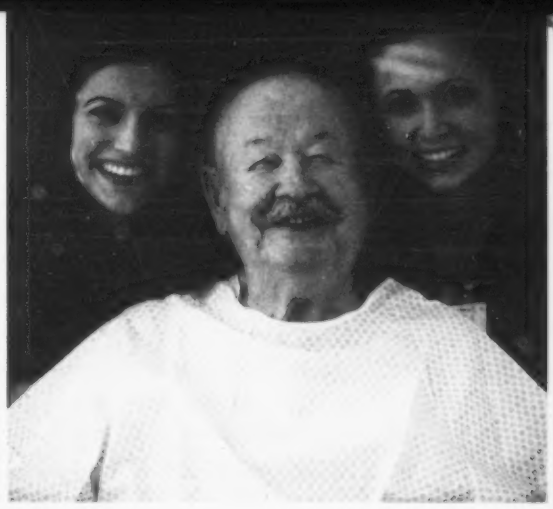
Une organisation visible et engagée qui informe la population sur ses services et sur les enjeux reliés à l'inaptitude

- Dans le respect du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Curateur public a publié sur son site Web plus d'une quinzaine de types de documents, dont les politiques et directives qui servent à la prise de décisions ou qui sont d'intérêt public. Ces documents ont été déposés dans les délais prescrits, le Curateur public souscrivant aux objectifs de transparence fixés par l'État.
- Les visites que la curatrice publique a effectuées dans diverses régions du Québec pendant l'année lui ont permis de rencontrer plusieurs intervenants actifs auprès de personnes inaptes et d'échanger avec eux sur la mission du Curateur public et sur leur contribution à la qualité de vie de ces personnes.
- Le Curateur public a continué d'accroître sa présence dans différents médias. Il cherche ainsi à sensibiliser la population à l'inaptitude et à mieux faire connaître sa mission. Plusieurs articles et info publicités ont paru dans des publications aussi variées que ***L'itinéraire, Protégez-Vous, Le Doyen, Développement social, L'actualité*** et ***Sélection du Reader's Digest***.
- Le Curateur public a amélioré son site Web, principalement pour rendre la navigation plus conviviale et efficace. Outre cette amélioration, il a accru sa présence sur Internet, notamment en créant une page qui lui est consacrée dans l'encyclopédie virtuelle Wikipédia. Il a de plus innové avec la création d'un microsite hébergé sur le site Web de ***Protégez-Vous,*** qui permet aux 85 000 internautes et aux 35 000 abonnés de ce bulletin mensuel de découvrir sa mission et ses services. Le microsite du Curateur public offre des conseils pratiques en cas d'inaptitude d'un proche.
- Deux campagnes d'affichage pour faire connaître le site Web du Curateur public ont été lancées. L'une, s'échelonnant sur un mois, a été diffusée sur 115 écrans dans 15 stations de métro, et l'autre d'une durée de deux mois, sur 170 écrans télé et statiques dans plus de 75 cliniques médicales privées de plusieurs villes du Québec.

- Le Curateur public a complètement revu son bulletin ***Le Point***, destiné au réseau de la santé et des services sociaux. Les deux anciennes versions, ***Le Point-Orientations*** et ***Le Point-Informations***, ont fusionné pour donner naissance au nouveau ***Point*** qui propose, trois à quatre fois l'an, des articles et des capsules sur des questions relatives à l'inaptitude et à la protection des personnes inaptes.

Des collaborations fructueuses

- Le Curateur public a poursuivi sa collaboration à l'élaboration d'un plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. Il a également collaboré au groupe de travail mis sur pied par l'Autorité des marchés financiers, chargé notamment d'établir des pistes de réflexion sur les moyens de mieux protéger les personnes plus vulnérables face aux abus et aux crimes financiers. Il a aussi été associé à l'élaboration d'un guide sur les ressources d'hébergement disponibles pour les personnes aînées, a coopéré avec le milieu associatif impliqué auprès de ces dernières et a participé aux travaux entourant l'élaboration d'une trousse sur la détection de la maltraitance envers les aînés, officiellement lancée en janvier 2010.
- En juillet 2009, le Curateur public et le ministère de la Sécurité publique ont conclu une entente de collaboration relative à l'échange de renseignements concernant les personnes contrevenantes inaptes. Cette entente prévoit la mise en place de moyens concrets pour que le Curateur public soit rapidement informé de l'incarcération et de la libération d'une personne qu'il représente et qu'il soit consulté, lorsque la situation l'exige, afin qu'il puisse assumer correctement ses obligations à son égard.
- Réalisé en collaboration avec la Chambre des notaires du Québec, le projet pilote visant à vérifier l'existence ou non d'un mandat en prévision de l'inaptitude dans les registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec a donné des résultats significatifs. Ce projet permet au Curateur public de mieux respecter la volonté des personnes, mais aussi d'éviter des dépenses liées à l'ouverture de régimes de protection pour celles qui ont choisi d'être représentées par leur famille ou par leurs proches. Il a permis de révéler l'existence de mandats au nom de certaines personnes pour qui le Curateur public allait demander l'ouverture d'un régime de protection, public ou privé. Le projet pilote a pris fin en novembre 2009, et la recherche de mandats pour ces personnes est depuis devenue une activité régulière du Curateur public.
- Le Curateur public a adopté son premier Plan d'action de développement durable pour la période 2009-2013. Ce plan présente les actions qu'il prendra pour répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Il explique notamment les liens entre la mission du Curateur public et le développement durable et sa contribution à la stratégie gouvernementale, qui s'articule autour d'orientations telles que la sensibilisation, l'innovation, la consommation responsable et la participation à la vie collective.



Section 1

La présentation du Curateur public du Québec

1.1 LE CURATEUR PUBLIC : UNE MISSION UNIQUE AU QUÉBEC

Le Curateur public est une instance administrative du gouvernement du Québec, qui nomme une personne à titre de curatrice ou de curateur public pour un mandat de cinq ans, rôle que M^me^ Diane Lavallée assume depuis avril 2006. En plus de diriger le Curateur public, elle est mandatée pour représenter légalement les personnes inaptes n'ayant pas de famille ou de proches qui puissent le faire et pour surveiller l'administration des tutelles et des curatelles privées.

Les pouvoirs et les devoirs du Curateur public, qui relève de la ministre de la Famille, sont définis par la Loi sur le curateur public et par le Code civil du Québec. Ces deux lois régissent les activités et les fonctions de l'organisme à titre de représentant des personnes sous régime de protection public et de surveillant de l'administration des régimes de protection privés.

Trois comités assistent la curatrice publique dans l'accomplissement de son mandat et la soutiennent dans la définition de ses orientations et dans sa prise de décisions : le comité de placement et le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées, constitués en vertu de la Loi sur le curateur public, et le comité de vérification, créé à l'initiative du Curateur public. Une description de leur mandat ainsi que leurs principales réalisations de la dernière année sont présentées à l'annexe C.

À la rencontre de la personne

La personne est au centre des interventions du Curateur public. Il veille à la protection de personnes inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation et il s'assure que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, dans le respect de leurs droits et pour la sauvegarde maximale de leur autonomie.

En tant que membre de l'administration publique, le Curateur public adhère aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect énoncées par le gouvernement du Québec. De plus, il s'est doté, depuis quelques années, d'un guide des valeurs qui lui sont propres, ajoutant l'empathie et l'ouverture d'esprit à celles du gouvernement.

Enfin, dans l'exercice de son rôle de représentant de personnes inaptes, le Curateur public agit dans le seul intérêt de ces personnes et intervient en leur faveur auprès de tout organisme privé ou public qui leur offre des services.

L'INAPTITUDE : UN ENJEU DE SOCIÉTÉ

Une population vieillissante aux besoins grandissants

L'évolution de la société québécoise amène une croissance modérée mais continue du nombre de personnes ayant un besoin de protection, notamment en raison de l'augmentation de l'espérance de vie, qui a comme effet d'accroître le nombre de personnes susceptibles de développer des troubles cognitifs. De plus en plus de personnes âgées vivent seules et plusieurs d'entre elles ont un patrimoine important à gérer. Ces facteurs contribuent à faire augmenter la fréquence et la complexité des interventions du Curateur public auprès des personnes vulnérables ayant besoin d'être protégées.

Des réseaux de services et de soutien essentiels

Lorsque survient une situation d'inaptitude, le réseau familial et social joue un rôle de première importance pour que le bien-être de la personne soit assuré et que ses droits et intérêts soient respectés. La collaboration des réseaux de professionnels du domaine de la santé et des services sociaux, des milieux juridique et financier ainsi que du secteur des services et des organismes communautaires est essentielle pour atteindre cet objectif.

Pour bien remplir sa mission, le Curateur public met en place et maintient des mécanismes de collaboration permanents avec tous ces acteurs, particulièrement avec le réseau de la santé et des services sociaux, ainsi qu'avec les autres fournisseurs de services publics.

Un défi : être la voix des personnes inaptes

La protection des personnes inaptes implique des actions diversifiées, multiples et parfois complexes, comme en témoignent régulièrement les représentants privés et les familles des personnes représentés. Pour le Curateur public, la tâche de protéger près de 12 400 personnes sous régime public, chacune vivant une situation qui lui est propre, est d'une ampleur qui ne se réduit pas à l'addition des besoins individuels. En conséquence, il doit pouvoir disposer des ressources nécessaires et faire appel à un personnel compétent et motivé.

Par ailleurs, les responsabilités du Curateur public vont au-delà de la représentation légale des personnes inaptes. En effet, le Curateur public surveille également l'administration des régimes de protection privés. Il peut aussi intervenir sur signalement pour les gens qui ont un mandat en prévision de l'inaptitude homologué et pour les personnes présumées inaptes qui ne bénéficient pas d'une mesure de protection.

Un des défis du Curateur public est de sensibiliser l'ensemble des intervenants aux conditions de vie des personnes inaptes, qu'elles bénéficient ou non d'un régime de protection, et de faire connaître leur réalité et leurs besoins pour qu'elles soient traitées avec respect, empathie et ouverture d'esprit. Dans cette perspective, il est amené à commenter des politiques et des projets de loi ou de règlement ayant des répercussions sur ces personnes.

LES DIFFÉRENTS VISAGES DE LA PROTECTION DES PERSONNES

Les principales causes de l'inaptitude sont la déficience intellectuelle, les maladies mentales ainsi que les maladies dégénératives et les traumatismes crâniens. Le Code civil du Québec prévoit différentes mesures pour combler le besoin de protection lorsque survient l'inaptitude. Selon l'état de la personne, les mesures les plus légères seront d'abord appliquées pour respecter son autonomie.

Les diverses mesures de protection sont :

- **le mandat donné en prévision de l'inaptitude**, permettant à un majeur de désigner à l'avance une personne de son choix qui prendra soin de lui et de ses biens advenant son inaptitude;
- **le conseiller au majeur**, pour assister une personne inapte dans certains actes d'administration de ses biens déterminés par le tribunal;
- **la tutelle au majeur**, pour la gestion des biens ou pour la protection d'une personne qui a une inaptitude partielle ou temporaire;
- **la curatelle au majeur**, pour la gestion des biens et pour la protection d'une personne qui a une inaptitude totale et permanente.

Le Code civil du Québec prévoit également un autre mode de protection qui s'adresse aux personnes de moins de 18 ans, soit la tutelle légale ou dative aux mineurs.

La personne inapte et son besoin de protection

Pour qu'un tribunal puisse ordonner l'ouverture d'un régime de protection à l'égard d'une personne de 18 ans ou plus, deux critères essentiels doivent être respectés : la personne doit être inapte et elle doit avoir besoin de protection. L'ouverture d'un régime de protection privé ou public, qu'il s'agisse d'une tutelle ou d'une curatelle au majeur, est basée sur une évaluation médicale et sur une évaluation psychosociale de la personne concernée. Un conseiller au majeur, qui offre assistance et conseil à ce dernier, peut également être nommé.

Le Code civil du Québec privilégie la famille et les proches pour s'occuper d'une personne devenue inapte et ayant besoin de protection. Au Québec, la loi permet de choisir soi-même, au moyen d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude, la personne qui deviendra notre représentant légal. En l'absence d'un tel mandat, l'ouverture d'un régime de protection privé est privilégiée. Ce n'est qu'en dernier recours, lorsqu'une personne est isolée ou que sa famille ne peut s'occuper d'elle, que le Curateur public demande au tribunal d'ouvrir un régime de protection public. La curatrice publique assume alors les tâches associées à la fonction de tuteur ou de curateur, selon le cas.

La tutelle s'applique à une personne dont l'inaptitude est partielle ou temporaire. Selon le degré d'inaptitude de la personne à protéger, trois scénarios sont envisageables : une tutelle aux biens, où le tuteur aura la simple administration du patrimoine de la personne protégée, une tutelle à la personne, où le tuteur a la responsabilité de la personne et de son entretien, ou un régime qui couvre ces deux aspects à la fois. La personne soumise à un régime de tutelle peut faire certains actes seule, par exemple rédiger son testament, ou poser des actes avec l'assistance de son tuteur; celui-ci devra parfois la représenter complètement pour d'autres actes. Le tribunal détermine l'étendue des responsabilités du tuteur suivant le degré de capacité de la personne inapte.

La curatelle s'applique à une personne dont l'inaptitude à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens est totale et permanente. Le tribunal nomme un curateur qui agit à l'égard de la personne et de ses biens. Ce dernier a alors la pleine administration des biens de la personne, sous réserve de ne faire que des placements présumés sûrs, et la représente dans l'exercice de ses droits civils.

Lorsqu'un régime de protection privé est ouvert, un conseil de tutelle est constitué. Il est formé de trois personnes désignées par une assemblée de parents, d'alliés ou d'amis, ou d'une seule personne si le tribunal en décide ainsi. Le conseil de tutelle est le premier à soutenir le représentant légal et à surveiller son administration.

Le Curateur public joue également un rôle d'information et de surveillance à l'égard des représentants légaux privés, notamment en exigeant un inventaire des biens de la personne représentée au début du régime et une reddition de comptes annuelle de leur gestion.

Le mineur et son besoin de protection

Les parents sont d'office les tuteurs légaux de leur enfant mineur et il leur revient de protéger son patrimoine. Si l'un d'eux ne peut assumer ce rôle ou décède, l'autre se chargera seul de la tutelle légale. Si les deux parents ne peuvent plus remplir leurs obligations, un tuteur datif, généralement un membre de la famille ou un proche, est désigné.

Le Code civil du Québec fixe les balises que les tuteurs datifs et légaux doivent respecter pour protéger le patrimoine d'un mineur. Ainsi, le tuteur datif doit toujours produire un inventaire des biens à administrer dans les 60 jours de l'ouverture de la tutelle, produire une sûreté si le patrimoine est supérieur à 25 000 $ et faire un compte rendu annuel de sa gestion au Curateur public. Les tuteurs légaux sont tenus aux mêmes obligations que les tuteurs datifs si le patrimoine de leur enfant est de 25 000 $ ou plus, ou si le tribunal l'ordonne.

Le rôle du Curateur public est d'informer les tuteurs légaux et datifs de leurs obligations et de surveiller leur administration des tutelles des biens des mineurs. Dans certains cas, il peut aussi être chargé de l'administration de ces biens.

AU SERVICE QUOTIDIEN DES PERSONNES INAPTES ET DE LEURS PROCHES

C'est grâce à l'appui de plus de 655 employés, dont des travailleurs sociaux, des infirmières, des médecins, des comptables, des avocats, des professionnels de différents domaines, des techniciens, du personnel de soutien et des gestionnaires que le Curateur public peut exercer pleinement ses fonctions.

Des curateurs délégués et des agents d'aide à la représentation privée sont ainsi présents dans 11 points de service, nommés à l'annexe A, et dans quatre établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Les curateurs délégués s'assurent au quotidien, avec la collaboration de l'ensemble du personnel du Curateur public, de la protection de près de 12 400 Québécois inaptes n'ayant pas de membre de leur famille ou de proche pour les représenter. Ils voient à protéger et à défendre leurs droits et leurs intérêts, tout en veillant à leur sécurité et à la sauvegarde de leur autonomie.

Les agents d'aide à la représentation privée du Curateur public surveillent l'administration d'environ 11 600 tuteurs et curateurs privés. Ils les informent et les renseignent au sujet de leurs devoirs et obligations et les appuient dans l'exercice de leurs fonctions. Ils interviennent ainsi pour assurer la protection d'un mineur ou d'un majeur lorsqu'ils constatent un manquement aux obligations ou détectent des signes d'abus.

Le Curateur public privilégie une approche de collaboration et de prévention avec tous les intervenants en vue de s'assurer de la qualité de vie et des services offerts aux personnes qu'il représente et de promouvoir la reconnaissance de leurs droits.

Le Curateur public dispose également de certains pouvoirs d'intervention et d'enquête lorsqu'il soupçonne des manquements ou des abus envers des personnes protégées ou présumées inaptes. Il peut alors intervenir de sa propre initiative ou sur signalement. Lorsque

les situations qui lui sont signalées concernent d'autres personnes vulnérables, il les porte à l'attention du réseau de la santé et des services sociaux ou d'autres organismes de protection, selon la nature du problème.

Afin de sensibiliser la population à la réalité des personnes inaptes et de la renseigner sur les régimes de protection, le Curateur public propose son site Web (www.curateur.gouv.qc.ca), qui contient une information vulgarisée concernant l'inaptitude, les régimes de protection et le rôle de l'organisation. Un modèle de mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible en ligne. Enfin, le site Web du Curateur public offre de l'information visant à assister les représentants privés, les membres des conseils de tutelle et les autres intervenants dans l'exercice de leurs responsabilités. Plusieurs formulaires ainsi que des guides explicatifs sont également diffusés à leur intention et leur sont envoyés dès l'ouverture d'un régime de protection.

Le Curateur public produit aussi plusieurs brochures et dépliants destinés au grand public. Il les distribue sur demande, à l'occasion d'événements, tels que des salons et des colloques, ou encore par l'entremise de quelques réseaux de distribution, dont Services Québec.

ACTIVITÉS COURANTES DU CURATEUR PUBLIC

- Étudier les quelque 1 500 rapports reçus annuellement des directeurs généraux des établissements de santé et de services sociaux pour demander l'ouverture d'un régime de protection, analyser les rapports de professionnels de la santé et des services sociaux, rencontrer les personnes concernées, leur famille ainsi que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et formuler, s'il y a lieu, des recommandations au tribunal.
- Décider et agir chaque jour pour près de 12 400 personnes qu'il représente afin d'assurer leur bien-être physique, moral et matériel. Pour chacune d'elles, selon le régime :
  - s'assurer que ses besoins de base sont satisfaits;
  - s'assurer de sa qualité de vie et de celle des services qu'elle reçoit;
  - consentir aux soins dont elle a besoin (ex. : hébergement, contention, intervention chirurgicale, réanimation);
  - favoriser le maintien de ses liens familiaux et sociaux;
  - gérer son budget courant, payer ses factures et ses frais de subsistance, percevoir ses revenus et ses allocations;
  - administrer son patrimoine;
  - produire ses déclarations fiscales;
  - examiner les procédures judiciaires qui la concernent;
  - assurer sa représentation devant les instances judiciaires et administratives;
  - assurer la disposition de son corps après son décès et remettre ses actifs au liquidateur de sa succession ou à la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec;
  - lui rendre compte de son administration et lui remettre ses actifs si elle redevient apte.
- Administrer des actifs d'environ 300 millions de dollars, dont la gestion d'un parc immobilier de plus de 400 immeubles (ex. : paiements d'hypothèque et d'assurances, entretien et réparations, location, renouvellement de baux, perception des revenus, vente).
- Informer les tuteurs et curateurs privés de leurs obligations et les assister sur demande.
- Recevoir les rapports annuels et autres documents exigibles d'environ 11 600 représentants légaux privés sous sa surveillance et surveiller leur administration.
- Enquêter au besoin; selon les résultats de ses enquêtes, s'il y a lieu, convenir de mesures correctives avec les représentants légaux ou demander la destitution et le remplacement d'un tuteur ou d'un curateur.
- Intervenir sur signalement en cas de gestion inadéquate ou de manquement de la part d'un tuteur, d'un curateur ou d'un mandataire.
- Tenir à jour le registre des tutelles au mineur, le registre des tutelles et des curatelles au majeur ainsi que le registre des mandats homologués.
- Renseigner le public sur les régimes de protection et sur les conséquences de l'inaptitude.

1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES REPRÉSENTÉES PAR AUTRUI [1]

Tableau 1 : Personnes bénéficiant de mesures de protection

	Au 31 mars 2009	Au 31 mars 2010	Variation
Régimes de protection publics			
Curatelle (adultes)	6 607	6 739	
Tutelle au majeur	5 190	5 420	
Tutelle dative (mineurs)*	189	193	
Autres**	38	42	
SOUS-TOTAL	**12 024**	**12 394**	**3,1 %**
Mesures de protection privées			
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public			
Curatelle (adultes)	5 090	5 271	
Tutelle au majeur	2 270	2 288	
Tutelle au mineur	3 316	3 236	
Tutelle dative (mineurs)*	565	622	
Autres**	215	235	
Total partiel	**11 456**	**11 652**	**1,7 %**
Régimes privés sans surveillance			
Tutelle au mineur	6 541	6 073	
Conseiller au majeur	320	322	
Total partiel	**6 861**	**6 395**	**- 6,8 %**
Mandats homologués (adultes) ***	9 061	9 661	6,6 %
SOUS-TOTAL	**27 378**	**27 708**	**1,2 %**
Personnes bénéficiant de mesures de protection (publiques ou privées)			
TOTAL**	**38 913**	**39 597**	**1,8 %**

* Tutelles assumées par des personnes autres que le père ou la mère du mineur.

** Le groupe « Autres » comprend notamment les régimes d'administration provisoire (une mesure qui vise à répondre à un besoin urgent de protection d'une personne présumée inapte) et les tutelles à l'absent (qui visent la protection des biens d'une personne absente ou inconnue ou d'une personne qui refuse, néglige ou est empêchée d'agir).

*** Les mandataires n'ont pas l'obligation d'informer le Curateur public du décès du mandant. Le Curateur public procède à une épuration du registre par échange périodique de fichiers avec la Régie de l'assurance maladie du Québec.

**** Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 505 personnes dans ce cas au 31 mars 2010 et 489 au 31 mars 2009. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

(1) Les renseignements présentés dans cette section sont tirés de l'entrepôt de données du Curateur public.

Tableau 2 : Proportion, selon le sexe, des personnes bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2010*

	Femmes	Hommes
Régimes publics ou mixtes		
Curatelle (adultes)	48 %	52 %
Tutelle au majeur	45 %	55 %
Tutelle dative (mineur)	46 %	54 %
Régimes privés avec surveillance		
Curatelle (adultes)	54 %	46 %
Tutelle au majeur	45 %	55 %
Tutelle au mineur	48 %	52 %
Tutelle dative (mineur)	53 %	47 %
Régimes privés sans surveillance		
Tutelle au mineur	43 %	57 %
Conseiller au majeur	44 %	56 %
Mandats homologués	68 %	32 %

* Les données ne sont pas disponibles pour 2,4 % des dossiers de régimes de protection privés.

Tableau 3 : Adultes et mineurs bénéficiant de mesures de protection au 31 mars 2010

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	12 187	207
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	7 651	4 001
Régimes privés sans surveillance	322	6 073
Mandats homologués	9 661	s.o.
Personnes bénéficiant de mesures de protection*	29 338	10 259

* 483 adultes et 22 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total a donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

Tableau 4 : Personnes admises sous régime de protection et mandats homologués entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010

	Adultes	Mineurs
Régimes publics	1 170*	5
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public	1 016*	691
Régimes privés sans surveillance	5	1 118
Mandats homologués	2 581	s.o.
Personnes admises**	4 698	1 811

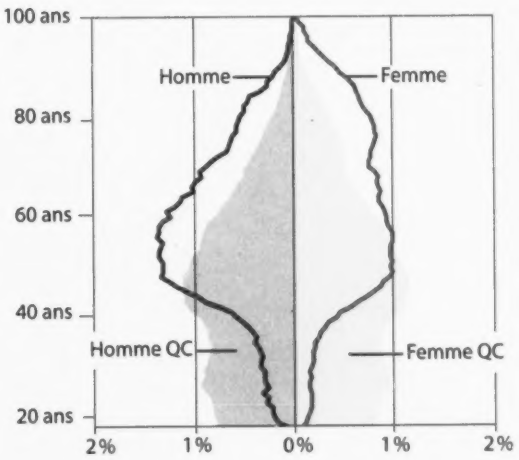
* Ne comprend ni les 172 régimes privés transformés en régimes publics, ni les 48 régimes publics transformés en régimes privés.

** 74 adultes et 3 mineurs bénéficient simultanément d'un régime public et d'un régime privé. Le total à donc été rajusté pour éviter de les comptabiliser deux fois.

ADULTES SOUS RÉGIME DE PROTECTION

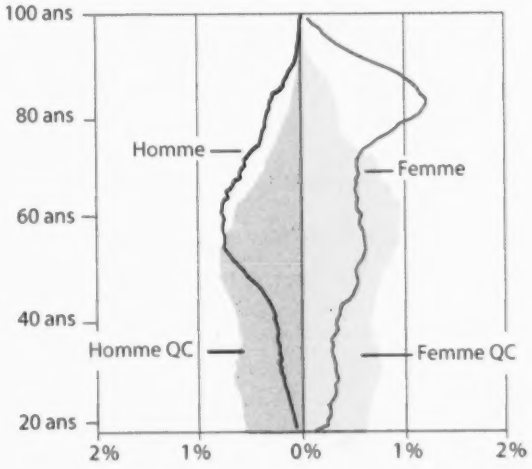
La répartition des adultes bénéficiant d'une mesure de protection par rapport à celle de l'ensemble de la population du Québec

Graphique 1 : Adultes sous régime de protection public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010



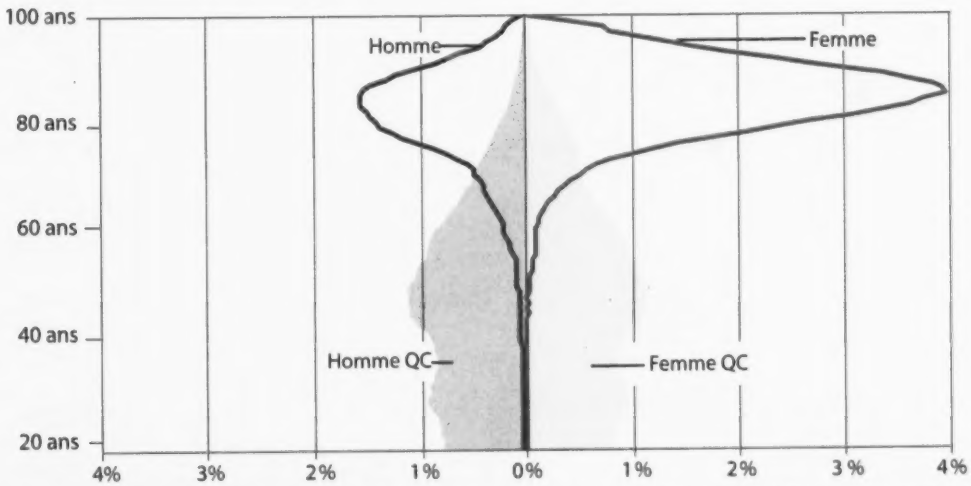
Parmi les adultes protégés par un régime public, 73 % ont 50 ans ou plus, comparativement à 45 % dans la population adulte du Québec.

Graphique 2 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010



La proportion des adultes protégés par un régime privé sous la surveillance du Curateur public ayant 50 ans ou plus est de 69 %. Chez les 80 ans ou plus qui bénéficient d'un tel régime, on compte 73 % de femmes.

Graphique 3 : Adultes dont le mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010



Les personnes dont le mandat est homologué sont majoritairement âgées de 50 ans ou plus, représentant 99,5 % de l'ensemble des personnes ayant un mandat homologué. Le groupe des 80 ans ou plus compte pour 73 % de ces personnes.

Tableau 5 : Adultes sous régime de protection selon la région sociosanitaire au 31 mars 2010

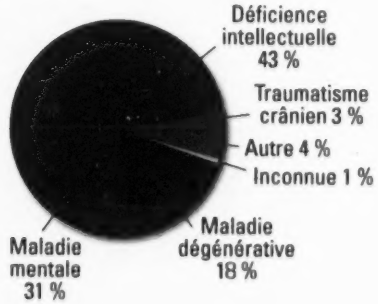
Région sociosanitaire	Adultes représentés				Population du Québec (adultes)*
	Régimes publics		Régimes privés (avec surveillance)		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	225	1,8 %	141	1,8 %	1,8 %
Bas-Saint-Laurent	302	2,5 %	241	3,1 %	2,6 %
Chaudière-Appalaches	714	5,9 %	440	5,8 %	5,1 %
Côte-Nord	146	1,2 %	94	1,2 %	1,2 %
Estrie	476	3,9 %	396	5,2 %	3,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	147	1,2 %	121	1,6 %	1,2 %
Lanaudière	629	5,2 %	431	5,6 %	5,7 %
Laurentides	684	5,6 %	416	5,4 %	6,8 %
Laval	362	3,0 %	294	3,8 %	4,9 %
Mauricie et Centre-du-Québec	769	6,3 %	464	6,1 %	6,4 %
Montérégie	1 299	10,7 %	1 204	15,7 %	18,0 %
Montréal	3 753	30,8 %	1 852	24,2 %	24,8 %
Outaouais	301	2,5 %	328	4,3 %	4,5 %
Québec	1 825	15,0 %	884	11,6 %	9,0 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	467	3,8 %	279	3,6 %	3,5 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	53	0,4 %	16	0,2 %	0,4 %
Hors Québec et autres**	35	0,3 %	50	0,7 %	0,0 %
Total	**12 187**	**100 %**	**7 651**	**100 %**	**100 %**

* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (4 février 2010), estimation au 1er juillet 2009.

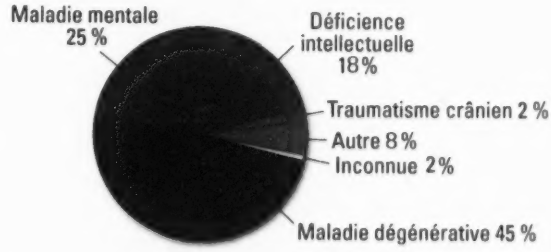
** Information non inscrite dans le cas de 21 personnes.

La répartition des adultes sous régime de protection selon la cause de l'inaptitude et la valeur du patrimoine

Graphique 4 : Adultes sous régime de protection public selon la cause d'inaptitude au 31 mars 2010

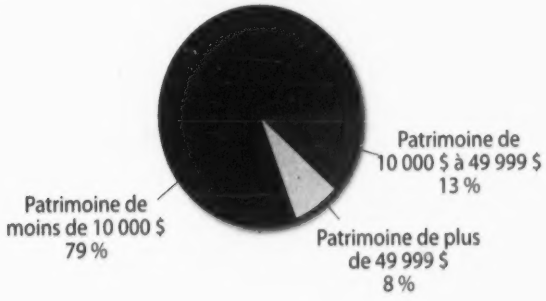


Graphique 5 : Adultes admis sous régime de protection public entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010 selon la cause d'inaptitude*

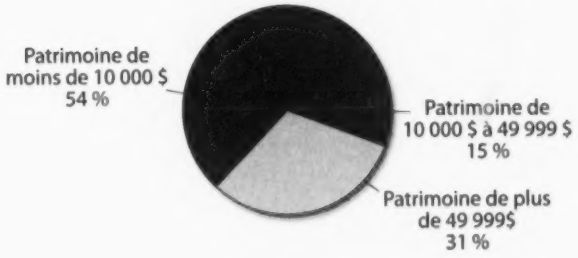


* Excluant les 134 adultes inaptes sous régime de protection privé pour qui un régime de protection public a été ouvert en cours d'année.

Graphique 6 : Adultes sous régime de protection public selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010



Graphique 7 : Adultes sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010



MINEURS SOUS RÉGIME DE PROTECTION

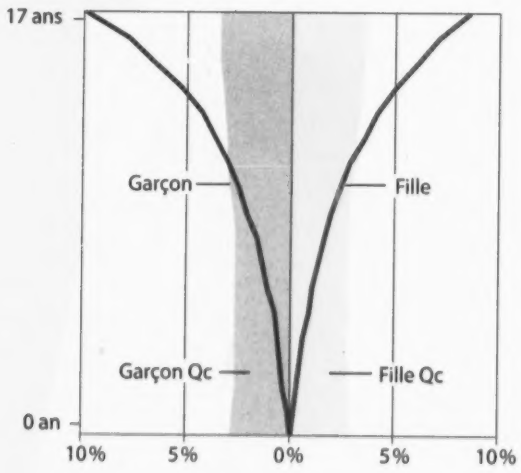
Tableau 6 : Mineurs sous régime de protection privé selon la région sociosanitaire au 31 mars 2010

Région sociosanitaire	Mineurs sous régime privé				Population du Québec (mineurs)*
	Avec surveillance		Sans surveillance		
	Nombre	%	Nombre	%	%
Abitibi-Témiscamingue	126	3,1 %	153	2,5 %	2,0 %
Bas-Saint-Laurent	92	2,3 %	163	2,7 %	2,3 %
Chaudière-Appalaches	257	6,4 %	424	7,0 %	5,2 %
Côte-Nord	62	1,5 %	125	2,1 %	1,3 %
Estrie	232	5,8 %	319	5,3 %	3,9 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	51	1,3 %	92	1,5 %	1,0 %
Lanaudière	348	8,7 %	439	7,2 %	6,4 %
Laurentides	313	7,8 %	413	6,8 %	7,5 %
Laval	162	4,0 %	217	3,6 %	5,5 %
Mauricie et Centre-du-Québec	309	7,7 %	519	8,5 %	6,0 %
Montérégie	773	19,3 %	1 163	19,2 %	19,5 %
Montréal	528	13,2 %	860	14,2 %	22,5 %
Outaouais	158	3,9 %	248	4,1 %	4,9 %
Québec	315	7,9 %	537	8,8 %	7,8 %
Saguenay–Lac-Saint-Jean	171	4,3 %	317	5,2 %	3,4 %
Nord-du-Québec, Nunavik et Terres-Cries-de-la-Baie-James	38	0,9 %	36	0,6 %	0,9 %
Hors Québec et autres**	66	1,6 %	48	0,8 %	0,0 %
Total	**4 001**	**100 %**	**6 073**	**100 %**	**100 %**

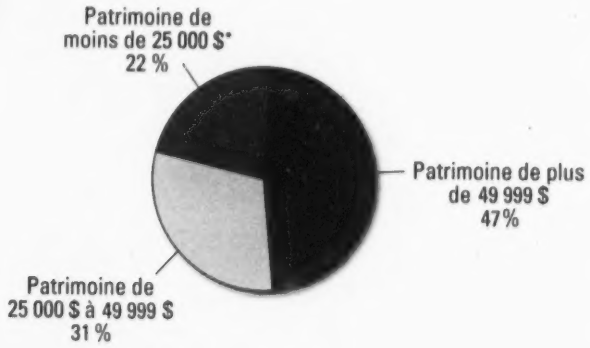
* Source : Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, Estimation de la population des régions administratives selon le groupe d'âge et le sexe, Québec (4 février 2010), estimation au 1er juillet 2009.

** Information non inscrite dans le cas de 67 personnes.

Graphique 8 : Mineurs sous régime de protection privé selon l'âge et le sexe au 31 mars 2010



Graphique 9 : Mineurs sous régime de protection privé avec surveillance selon la valeur du patrimoine au 31 mars 2010



* Le Curateur public a la responsabilité de surveiller toutes les tutelles datives, peu importe la valeur du patrimoine du mineur. Il a également la responsabilité de surveiller les tuteurs légaux gérant actuellement un patrimoine inférieur à 25 000 $, mais pour lequel d'autres actifs seront évalués ultérieurement.

Section 2

Les résultats à l'égard du plan stratégique

Le Plan stratégique 2006-2010 du Curateur public met en lumière quatre grands enjeux :

- le maintien d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes qu'il représente;
- l'application de deux principes difficiles à concilier, soit la primauté de la responsabilité familiale et le droit de regard du Curateur public sur les mesures privées;
- la présence active du Curateur public dans la communauté, au service des personnes inaptes;
- le développement des compétences multiples sur lesquelles reposent la représentation et la protection des personnes inaptes.

Le Curateur public a poursuivi, pour une quatrième année, la mise en œuvre de son plan stratégique [2], dont les résultats sont présentés ci-dessous. Ce plan a été étendu à l'année 2010-2011, mais l'organisation prépare actuellement son plan stratégique pour 2011-2016.

ORIENTATION 1 : S'ASSURER QUE TOUTE PERSONNE SOUS RÉGIME DE PROTECTION PUBLIC REÇOIT LE SUIVI QUE REQUIERT SA CONDITION

Afin d'assumer pleinement sa responsabilité de représentant légal, le Curateur public doit maintenir une relation personnelle avec les personnes qui sont sous sa protection. Il doit en outre leur rendre visite régulièrement pour connaître leurs besoins, faciliter ses communications avec elles, établir leur patrimoine de façon diligente, en assurer la saine gestion et leur offrir toute la protection juridique nécessaire.

Axe 1 : La protection des personnes

Objectif 1.1 : Poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %	84 %	91 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %	89 %	96 %
Nombre de signalements concernant les personnes protégées par un régime public	80	40	39	48	38

Un des objectifs du Curateur public est que ses curateurs délégués effectuent une visite d'évaluation des personnes qu'il représente au moins une fois par année, qu'elles soient hébergées dans une ressource publique ou privée ou qu'elles habitent à domicile.

Le nombre de visites faites à des personnes protégées habitant à domicile a atteint un taux de 91 % au cours de l'année 2009-2010, ce qui représente 1 372 personnes visitées au total et une augmentation de 25 points de pourcentage depuis 2005-2006. Pour ce qui est

(2) La version intégrale du Plan stratégique 2006-2010 est disponible à l'adresse suivante : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan-strategique-2006-2010.pdf

des personnes hébergées, le pourcentage de visites a atteint 96 %, ce qui représente 10 061 personnes visitées et une augmentation de 45 points de pourcentage depuis le début de l'application du plan stratégique.

Il n'est toutefois pas toujours possible pour le Curateur public d'effectuer des visites d'évaluation annuelles. C'est le cas notamment suivant le décès d'une personne représentée, ou son déménagement à l'extérieur du Québec ou encore, lorsque les intervenants des services sociaux impliqués dans le dossier de la personne représentée jugent qu'une telle visite pourrait être contraire à ses intérêts.

Le Curateur public dispose toutefois d'une variété de moyens afin d'établir un contact significatif avec les personnes qu'il représente, tels que des échanges téléphoniques ou des rencontres à l'extérieur de leur milieu de vie, ou lorsque ces personnes se présentent d'elles-mêmes à ses différents points de services. Au besoin, il participe également à l'élaboration des plans de services individualisés mis en place par les divers établissements du réseau de la santé et des services sociaux. De plus, la curatrice publique rencontre des personnes représentées chaque fois qu'elle se rend dans les régions du Québec.

Objectif 1.2 : Effectuer une vigie, en complémentarité avec d'autres organismes du gouvernement du Québec, auprès des ressources et des établissements privés et publics qui hébergent des personnes représentées par le Curateur public afin de s'assurer de la qualité des services qui sont offerts à ces dernières.

Indicateur
Milieux de vie visités
Correctifs proposés et apportés par les institutions

À l'occasion de ses visites à des personnes qu'il représente, le Curateur public est à même de constater directement la qualité des services et de l'environnement physique, professionnel et humain dont elles bénéficient.

Le Curateur public est invité à participer aux visites d'appréciation que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) effectue dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) du Québec. Les curateurs délégués qui y participent contribuent ainsi à évaluer l'adéquation entre les besoins des personnes inaptes et les services offerts.

Au cours de l'année 2009-2010, les curateurs délégués ont participé à 26 visites d'appréciation de CHSLD, de ressources intermédiaires et de ressources de type familial, sur invitation du MSSS. Les rapports des visites, produits par le MSSS et diffusés sur son site Web[3], permettent de suivre les correctifs proposés et la mise en œuvre des plans d'amélioration adoptés par les établissements pour y donner suite. Le MSSS a toutefois réduit le rythme de ces visites d'appréciation en 2009-2010, en raison des risques de pandémie.

La curatrice publique a poursuivi ses visites de CHSLD et de diverses ressources offrant des services aux personnes protégées, ce qui lui a permis de mieux connaître ces milieux de vie et leur réalité. Ces visites ont également été l'occasion de rappeler la mission du Curateur public aux dirigeants des diverses ressources du réseau de la santé et des services sociaux, de mieux faire connaître son rôle et ses attentes envers les intervenants actifs auprès des personnes inaptes, et, au besoin, de suggérer des correctifs à apporter.

Objectif 1.3 : S'assurer que les personnes protégées bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	n.d.	420	447	444	505

Le plan stratégique 2006-2010 visait à assurer un accompagnement juridique adéquat aux personnes protégées. Pour atteindre cet objectif, trois moyens ont été retenus.

Le Curateur public a ainsi poursuivi sa participation au Comité d'évaluation et de suivi du ***Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale*** de la cour municipale de Montréal, mis sur pied en mai 2008. Ce programme concerne les contrevenants accusés de méfaits dits mineurs et présentant des problèmes de santé mentale. Le Curateur public veut ainsi s'assurer que ces personnes sont

(3) Les rapports des visites d'appréciation de la qualité des services sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/organisation/visites_appreciation/visites.php

dirigées vers des ressources appropriées à leurs besoins, notamment pour être représentées par un avocat. De plus, il profite de sa participation à ce programme pour sensibiliser les intervenants à la nécessité de vérifier la présence d'un régime de protection et de l'aviser lorsqu'une personne protégée doit comparaître devant le tribunal.

Le comité de direction du Curateur public a également approuvé le processus que le groupe de travail chargé d'effectuer le suivi des avis de requêtes et de jugements portant sur des recours collectifs au Québec a proposé en juin 2009. Des outils permettant à l'organisation d'identifier les personnes représentées concernées par de tels recours et d'intervenir pour préserver leurs droits ont ainsi été créés.

Un protocole d'échange de renseignements entre le Curateur public et le ministère de la Sécurité publique concernant les personnes incarcérées a été signé en juillet 2009. Les personnes incarcérées qui sont sous régime de protection public sont identifiées dès leur entrée dans un centre de détention afin que le Curateur public soit rapidement avisé de la situation et puisse ainsi assumer ses obligations à leur égard.

L'équipe juridique du Curateur public travaille de concert avec les curateurs délégués, ce qui permet de s'assurer que les personnes sous régime de protection public bénéficient de l'accompagnement juridique nécessaire. Le nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'un tel accompagnement a atteint 505 en 2009-2010, pour un total de 681 mandats de représentation. Les mandats ainsi confiés à des avocats de cabinets privés ou de l'aide juridique assurent que les intérêts et les droits de ces personnes sont préservés.

Axe 2 : La gestion des patrimoines

Objectif 1.4 : S'assurer de la saine gestion du patrimoine des personnes protégées, et ce, dès l'ouverture d'un régime public :

- Les inventaires sont produits en 90 jours ou moins.
- Les personnes représentées bénéficient de tous les revenus auxquels elles ont droit et leurs obligations financières sont respectées en tout temps.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %	23 %	30 %
Délai moyen de production des inventaires	286 jours	246 jours	237 jours	233 jours	239 jours
Proportion des revenus encaissés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %	80 %	81 %
Valeur des réparations versées concernant la gestion des biens de personnes sous régime public*	283 900 $	173 200 $	39 500 $	288 200 $	18 800 $
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées sur ces sujets	n.d.	8	8	12	4

* Inclut les réparations autorisées dans l'année pour les personnes représentées ou ayant été représentées par le Curateur public, sans égard à la date du déboursé. Certaines réparations ont été versées pour des situations qui se sont produites dans les années antérieures.

Le processus servant à établir un portrait concis et complet du patrimoine d'une personne et à récupérer tous les revenus auxquels elle a droit commence dès la mise en place d'un régime de protection à son endroit. Le délai moyen de production de l'inventaire de ce qu'elle possède a été de 239 jours en 2009-2010, ce qui correspond à une légère hausse en regard de l'année précédente, mais une amélioration de 16 points de pourcentage depuis le début du présent plan stratégique.

Le pourcentage d'investigations complétées en 90 jours est passé, pendant la même période, de 11 % à 30 %. Le Curateur public a donc en partie amélioré ses délais de traitement des inventaires mais les cibles administratives fixées n'ont pas encore toutes été atteintes, et les plans de redressement demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'elles le soient. Soulignons toutefois que ces cibles administratives devront également tenir compte d'une nouvelle réalité des personnes représentées. En effet, si une majorité des patrimoines des personnes que le Curateur public représente est composé de peu de biens, une proportion de plus en plus importante d'entre eux comporte des actifs importants et variés. Les personnes âgées d'aujourd'hui sont plus susceptibles qu'autrefois d'être propriétaires,

de bénéficier d'un fonds de retraite et de posséder des biens au Québec, au Canada et à l'étranger. Tout en maintenant des plans de redressement afin d'atteindre un meilleur rendement par rapport à sa cible, le Curateur public devra probablement établir des cibles administratives distinctes selon que les patrimoines sont simples ou complexes.

Par ailleurs, le montant des réparations que le Curateur public a versé pour des pertes financières liées à la gestion du patrimoine de personnes sous régime public a été de 18 800 $ en 2009-2010. Ce montant varie d'une année à l'autre, en fonction de la diversité et de la spécificité des dossiers traités.

Axe 3 : La circulation de l'information

Objectif 1.5 : Améliorer la circulation de l'information sur les personnes représentées et sur leur patrimoine afin de faciliter et d'accélérer la prise de décision.

Indicateur
Mécanismes mis en place pour accélérer le traitement et l'expédition des documents*

* Depuis 2006, cet indicateur remplace l'indicateur *Délai de réception, de traitement et d'expédition des documents, selon leur nature.*

En 2008-2009, le Curateur public a réorganisé le travail de son Centre de traitement documentaire, ce qui a mené, en 2009-2010, à une meilleure circulation de l'information à l'interne. Les expéditeurs ont notamment été sensibilisés à l'importance d'inscrire le numéro du dossier des personnes représentées dans leur correspondance avec l'organisation afin qu'elle soit acheminée plus efficacement, celle-ci recevant environ 350 000 pièces de courrier annuellement.

Le Curateur public a également centralisé la réception du courrier à compter d'août 2009, ce qui a permis un meilleur suivi des documents reçus et l'uniformisation de leur traitement avant leur classement. Il a notamment effectué le catalogage selon les types de documents reçus et mis en place ou revu des processus de travail pour assurer la qualité de ces documents, la constitution rapide d'un dossier fiable et complet ainsi qu'une meilleure gestion des investigations.

ORIENTATION 2 : FAVORISER LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES INAPTES PAR LA FAMILLE ET PAR LES PROCHES

En matière de régimes de protection privés, la famille et les proches d'une personne inapte sont appelés à jouer un rôle de premier plan. Dans cette optique, le Curateur public est l'interlocuteur clé chargé de sensibiliser l'entourage à l'importance d'avoir des conditions propices à la prise en charge de la personne inapte dans le respect de ses droits et pour le maintien de son bien-être. Le Curateur public vise également à informer la population en général des avantages de planifier sa protection en prévision d'une éventuelle inaptitude.

Axe 1 : L'information et le soutien

Objectif 2.1 : Offrir aux citoyens une meilleure information et leur faciliter la planification et l'organisation de leur propre protection en cas d'inaptitude.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de nouveaux mandats homologués inscrits au registre	2 200	2 225	2 299	2 688	2 581
Nombre de demandes de renseignements concernant le mandat en prévision de l'inaptitude	1 519	1 320	1 284	1 856	1 695

Un sondage réalisé en mars 2006 révélait qu'environ 36 % des Québécois adultes avaient préparé un mandat en prévision de l'inaptitude.

Un nouveau sondage sur les mandats donnés en prévision de l'inaptitude, réalisé au début de l'année 2010, a permis de comparer les résultats avec celui de mars 2006, de dresser un portrait de la notoriété du mandat et d'établir les aspects d'information sur sa préparation, sa rédaction et son contenu que le Curateur public doit développer à l'intention de la population.

Le Curateur public a réservé des espaces publicitaires pour diffuser de l'information au public au moyen d'articles et de publireportages portant tant sur les droits des personnes protégées et sur le rôle de leurs représentants légaux que sur sa mission. Il a notamment fait paraître des articles dans des magazines tels que ***L'itinéraire*** et ***L'actualité***, sur le site Web de ***Protégez-Vous***, dans le bulletin de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux, dans la revue ***Virage*** de la Fédération de l'âge d'or du Québec et dans plusieurs hebdomadaires régionaux. De plus, il a innové au cours de l'année 2009-2010 en utilisant une vidéo dans des cliniques privées et dans le métro de Montréal.

Afin d'aider les citoyens à planifier et à organiser leur propre protection en cas d'inaptitude, le Curateur public rend aussi disponibles les versions française et anglaise du formulaire et du guide sur le mandat en prévision de l'inaptitude gratuitement sur son site Web. Il a comptabilisé 62 503 téléchargements du formulaire et 22 610 du dépliant au cours de l'année 2009-2010.

Finalement, le Curateur public a revu le format et l'orientation de son bulletin ***Le Point***, en adoptant une forme journalistique aux contenus variés dans un même numéro, jumelant ainsi les précédentes éditions « Informations » et « Orientations ». Cette publication unifiée, destinée aux collaborateurs du milieu de la santé et des services sociaux concernés par les questions d'inaptitude et de protection juridique des personnes inaptes, est disponible sur le site Web du Curateur public.

Objectif 2.2 : Mieux informer les familles et faciliter leurs démarches pour la protection de leurs proches inaptes.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 592	4 092	3 976	4 822	4 465

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Curateur public a reçu un total de 4 465 demandes d'information et d'assistance relatives au mandat en prévision de l'inaptitude et à la représentation privée en général, soit 357 demandes de moins que l'année précédente. De ce nombre, 1 695 demandes concernaient le mandat en prévision de l'inaptitude.

Axe 2 : La surveillance des mesures de protection privées

Objectif 2.3 : Implanter des modes de surveillance plus efficaces et plus rapides afin d'accroître les interventions préventives et de diminuer les situations à risque.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Pourcentage des rapports d'inventaires reçus en 60 jours ou moins (délai légal)	51 %	54 %	55 %	42 %	46 %
Pourcentage des rapports annuels reçus en six mois ou moins (délai administratif)	81 %	80 %	80 %	82 %	82 %
Pourcentage de redditions de comptes finales reçues dans les délais (délai administratif)	61 %	57 %	61 %	63 %	62 %
Nombre de requêtes de remplacement du représentant privé	97	129	120	106	139
Délai moyen de la première intervention à la suite d'un signalement	20 heures	21 heures	21 heures	21 heures	17 heures
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées ayant pour motif la surveillance de représentants privés	n.d.	4	2	2	1

Les nouveaux représentants privés doivent produire un rapport d'inventaire des biens qu'ils doivent administrer dans les 60 jours suivant l'ouverture d'un régime de protection. En 2009-2010, le nombre de rapports d'inventaire reçus en 60 jours ou moins a légèrement augmenté comparativement à l'année 2008-2009. Il en va de même pour les rapports reçus en 120 jours ou moins, qui ont atteint 79 %. Ces indicateurs mesurent la célérité avec laquelle les représentants légaux s'acquittent de leurs obligations.

Des sondages menés à l'hiver 2009 ont cherché à mesurer le recours au soutien d'un tiers dans l'accomplissement des fonctions de représentant légal. Les résultats révèlent notamment que près de la moitié des tuteurs au mineur consultent une personne pour compléter leur inventaire. Le notaire est la personne-ressource la plus souvent consultée.

De plus, lors d'entrevues individuelles, des représentants privés ont fait valoir que l'obligation de fournir un inventaire survient souvent au moment où la famille vit des moments difficiles, tels que l'annonce du diagnostic de l'inaptitude ou le deuil d'un conjoint. À cela s'ajoutent des éléments propres à la gestion des biens de la personne représentée avec lesquels les représentants privés sont rarement familiers, comme le règlement d'une succession, la division des avoirs entre les conjoints dont l'un est devenu inapte et la liquidation de certains actifs. Le Curateur public prévoit accentuer ses contacts avec les représentants privés afin de les soutenir davantage dans la réalisation de leurs tâches, et ce, le plus tôt possible suivant leur nomination et de façon plus significative durant la première année au cours de laquelle ils assument cette nouvelle responsabilité.

ORIENTATION 3 : S'ASSURER DE LA COLLABORATION EN RÉSEAU DES INTERVENANTS ENGAGÉS DANS LA PROTECTION DES PERSONNES INAPTES

La protection des personnes inaptes comporte de multiples dimensions, notamment juridique, médicale et psychosociale, et plusieurs institutions y contribuent activement. Afin de favoriser la concertation de l'ensemble de ces acteurs, le Curateur public maintient une présence active dans la communauté, en participant entre autres aux débats sociaux relatifs aux droits des personnes inaptes et à leurs conditions de vie.

Axe 1 : Les réseaux de services

Objectif 3.1 : Élargir et consolider le réseau de partenaires engagés dans la protection des personnes inaptes, notamment en mettant en œuvre des mécanismes facilitant l'échange d'information ainsi qu'en s'ouvrant davantage à la participation des groupes communautaires.

Indicateur
Étendue du réseau de collaboration

Le Curateur public a conclu plusieurs ententes avec divers ministères et organismes depuis la mise en œuvre de son Plan stratégique 2006-2010, notamment avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et le Directeur de l'état civil.

Les travaux amorcés en 2009-2010 avec le ministère de la Sécurité publique ont été finalisés par la signature d'une entente d'échange de renseignements en juillet 2009. Celle-ci fait en sorte que le Curateur public est avisé dès l'entrée et la sortie d'une personne qu'il représente dans un centre de détention, ce qui lui permet d'assumer ses obligations envers elle.

Le Curateur public a également participé au groupe de travail que dirige l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour notamment établir des pistes de réflexion sur les moyens de mieux protéger les personnes plus vulnérables face aux abus et aux crimes financiers en favorisant une meilleure détection des cas d'abus. Le groupe de travail vise aussi à instaurer un encadrement normatif permettant d'améliorer la protection des consommateurs.

De plus, le Curateur public et la Chambre des notaires du Québec ont mené un projet pilote visant à vérifier l'existence ou non d'un mandat en prévision de l'inaptitude dans les Registres des dispositions testamentaires et des mandats du Québec. Cette réalisation permet au Curateur public à la fois de mieux respecter la volonté des personnes et d'éviter des frais liés à l'ouverture de régimes de protection pour celles qui ont déjà un mandat en prévision de l'inaptitude.

Axe 2 : Les réseaux de réflexion

Objectif 3.2 : Prendre part aux réseaux de réflexion et aux forums sur les droits des citoyens vulnérables.

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Recension, justification et portée des interventions					
Nombre total d'interventions	89	70	93	101	71

Le Curateur public a décidé de compiler la liste de ses interventions auprès des citoyens de manière différente pour le dernier exercice, suivant les orientations de son plan d'action institutionnel de 2009-2010. Plutôt que de diviser les interventions publiques selon le territoire, leur nombre total a été calculé en fonction des publicités, des sorties publiques, des relations avec les médias, des salons, des congrès, des colloques, des conférences, des événements et des séances d'information auxquels il a contribué.

Objectif 3.3 : Poursuivre le développement de la connaissance des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services avec les milieux intéressés.

Indicateur
Nature des études effectuées
Activités de diffusion des connaissances

Un sondage mené par des firmes spécialisées au cours de l'année 2009-2010 a permis de dresser un portrait des représentants légaux, de leurs besoins et de leurs attentes, ainsi que de ceux des personnes protégées dont ils ont la charge. Ses résultats fournissent des données utiles au réalignement des mesures de protection privées et soutiendront la réflexion sur le dispositif québécois de protection des personnes inaptes.

Les résultats du sondage téléphonique mené auprès de tuteurs et de curateurs au majeur indiquent que le temps consacré à la personne représentée varie grandement selon que le représentant légal habite ou non avec elle, selon leur lien de parenté ou encore, selon la cause de l'inaptitude. Heureusement, la grande majorité des représentants légaux peut compter sur le soutien d'au moins deux autres personnes parmi les membres de leur famille ou leurs proches pour les aider à assumer leur rôle. Par ailleurs, près de 80 % des tuteurs ou curateurs au majeur ont déclaré n'avoir reçu aucune aide professionnelle ou rémunérée.

ORIENTATION 4 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

La complexité des fonctions du Curateur public ainsi que l'évolution du contexte social et des pratiques professionnelles imposent une mise à jour régulière des connaissances et des habiletés de son personnel dans tous ses champs de compétence.

Axe 1 : La formation de la main-d'œuvre

Objectif 4.1 : Offrir au personnel l'information et la formation requises afin de mieux répondre aux besoins des personnes protégées, aux exigences de la prestation de services et à celles des technologies de l'information :

- Offrir des sessions de formation et d'information sur les besoins des personnes protégées.
- Offrir des sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Formation sur les besoins des personnes protégées					
Nombre de sessions	n.d.	58	111	78	49
Nombre de participants	n.d.	802	637	840	317

Formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques					
Nombre de sessions	n.d.	78	84	104	156
Nombre de participants	n.d.	871	891	630	1 377

La nature même de la mission du Curateur public exige que son personnel tienne ses connaissances à jour et en acquière de nouvelles. Dans cette optique, 49 sessions de formation sur les connaissances reliées à la représentation des personnes se sont tenues au cours de l'exercice 2009-2010. Ces activités, qui ont regroupé 317 participants, concernent particulièrement le domaine de la santé et le domaine juridique.

Il s'est également tenu 156 sessions de formation visant l'adaptation aux changements organisationnels et technologiques. Ainsi, 25 d'entre elles ont été organisées pour la formation sur l'application informatique du Curateur public et 129 personnes y ont participé. En ce qui a trait aux autres formations de cette catégorie, au nombre de 131, elles ont porté sur de nouveaux processus, sur la gestion du changement lié à des développements informatiques et sur l'apprentissage de logiciels spécifiques.

Outre ces sessions, le Curateur public a offert une activité sur le développement durable, regroupant 60 participants.

Axe 2 : La planification de la main-d'œuvre

Objectif 4.2 : Appliquer un plan de gestion de la main-d'œuvre afin d'assurer à l'organisme la disponibilité du personnel dans tous les champs de compétence requis.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de postes vacants pendant plus de 30 jours (représente la situation au 31 mars de chaque année)	33	36	36	31,5	24
Répartition des ressources en fonction des exigences de représentativité (effectif régulier)	Voir la section 5.4 sur le programme d'accès à l'égalité				

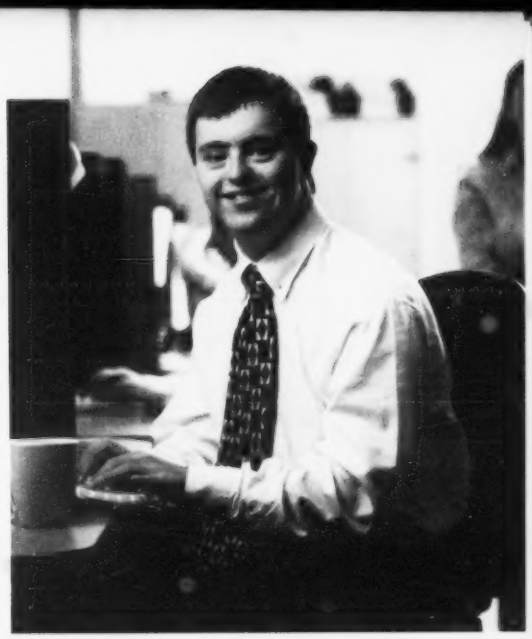
Axe 3 : L'amélioration des services

Objectif 4.3 : Élaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des risques permettant de cibler les services pouvant faire l'objet d'interventions visant à en améliorer l'efficience ou l'efficacité.

Indicateur
Améliorations apportées aux programmes ou services

Le Curateur public a créé un comité de vérification, qui s'est réuni pour la première fois en août 2009. Son mandat est de soutenir la curatrice publique dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment la vérification interne, la gestion des risques et la vérification des états financiers des comptes sous administration. Il fournit des conseils et une évaluation de la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation. Sur les recommandations du comité, le Curateur public a adopté une politique de vérification interne en janvier 2010.

Un mandat a également été confié à une firme spécialisée pour qu'elle effectue une analyse des risques organisationnels et élabore une politique et un guide de mise en œuvre de la gestion des risques, ainsi qu'un plan de gestion des risques opérationnels et de projet. Des pistes de réflexion à ce sujet seront examinées plus amplement au cours de l'exercice à venir et permettront éventuellement d'apporter des améliorations aux services.



Section 3

Les résultats à l'égard de la déclaration de services aux citoyens

L'application de la Déclaration de services aux citoyens, entreprise le 1er avril 2008, s'est poursuivie au cours de l'exercice 2009-2010. Cette déclaration met l'accent sur la protection des personnes et de leurs biens, sur l'accessibilité aux services et l'accueil ainsi que sur l'exigence de qualité. Les résultats présentés dans cette section recoupent ces trois objectifs principaux, divisés en 28 engagements.

3.1 L'ACCESSIBILITÉ ET L'ACCUEIL

Vous faciliter l'accès à nos services

Engagements

1. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou directement à nos bureaux, selon votre choix.
2. Nos documents et nos formulaires sont rédigés dans une langue simple et facile à comprendre. Nous offrons, au besoin, des explications adaptées aux personnes qui ont des incapacités.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre d'appels reçus*	30 799	17 095	15 366	17 495	19 070
Nombre de demandes par courriel	1 398	1 116	879	1 115	1 039
Nombre de visiteurs à la réception**	n.d.	n.d.	n.d.	6 346	6 409

* Les données de 2005-2006 comprennent les appels concernant l'administration provisoire des biens non réclamés. Ce secteur a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

** Au siège social et dans les directions territoriales.

Les demandes de renseignements sont reçues principalement par téléphone et par courriel ainsi que par les contacts directs avec les visiteurs qui se présentent aux bureaux du Curateur public. Elles proviennent tant des personnes représentées que de leurs représentants légaux, leurs familles et leurs proches, de juristes, d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et des milieux communautaires, de journalistes et du public en général. Le nombre d'appels reçus au cours de l'année a augmenté d'environ 9 % comparativement à 2008-2009, alors que le nombre de demandes par courriel a connu une légère diminution.

Durant l'exercice 2009-2010, 6 371 demandes d'information concernaient les régimes de protection publics, alors que 4 465 demandes portaient sur les régimes privés et sur les mandats en prévision de l'inaptitude.

En plus du personnel disponible pour répondre aux demandes de renseignements, le Curateur public rend accessibles divers documents d'information sur son site Web; ces documents sont rédigés dans un langage simple et présentés en plus gros caractères pour les malvoyants. Ils peuvent être interprétés par un lecteur d'écran, un appareil spécialisé qui transpose les écrits en synthèse vocale ou en braille. Une version audio, en format MP3, du mandat en prévision de l'inaptitude est également disponible.

Le Curateur public a aussi fait partie du Comité interministériel de normalisation sur l'accessibilité des personnes handicapées à un site Web, qui a établi des standards pour les sites gouvernementaux.

Vous accueillir avec courtoisie et vous répondre avec diligence

Engagements

3. Notre personnel est tenu en tout temps de vous donner son identité (nom et fonction), de vous écouter avec attention et de vous traiter avec respect et courtoisie, comme vous le faites vous-même à son égard.
4. Si vous appelez l'un d'entre nous en son absence, vous pouvez lui laisser votre message et on vous rappellera en moins de 24 heures, les jours ouvrables.
5. Si vous vous rendez à l'une de nos directions territoriales, un préposé vous accueillera immédiatement et vous orientera, en moins de 15 minutes, vers quelqu'un qui peut répondre à vos besoins.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de plaintes traitées concernant la courtoisie du personnel	16	12	9	10	14
Nombre de plaintes traitées de correspondants non rappelés	54	43	35	32	54
Proportion des visiteurs dirigés vers l'interlocuteur approprié dans un délai de moins de 15 minutes	96 %	96 %	96 %	97 %	98 %
Délai moyen d'attente des visiteurs	4 minutes	3 minutes	4 minutes	3 minutes	3 minutes

Plus de 4 400 visiteurs se sont présentés aux bureaux du Curateur public et 98 % d'entre eux ont été dirigés vers la personne appropriée en moins de 15 minutes, soit un délai d'attente moyen de trois minutes.

Le nombre de plaintes concernant des correspondants non rappelés a connu une hausse en 2009-2010. Les gestionnaires de chacune des directions reçoivent et traitent mensuellement le registre des plaintes et ils sont appelés à intervenir, notamment sur le problème des retours d'appel, lorsque la situation le commande. En effet, le personnel connaît les attentes de l'organisation en cette matière et les directions doivent se doter des moyens appropriés pour répondre à tous les appels. Certaines personnes représentées peuvent cependant s'avérer difficiles à joindre.

Vous informer clairement et rapidement

Engagements

6. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone et la journée même par courriel. S'ils ne peuvent répondre eux-mêmes à vos questions, ils vous mettront en communication avec le service qui peut le faire.
7. Notre site Web a été conçu pour vous faciliter les choses : vous y trouverez toute l'information voulue sur nos services, nos tarifs, nos engagements et nos coordonnées, de même que des formulaires dont vous avez besoin pour vos démarches.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Durée moyenne d'attente au téléphone	44 secondes	23 secondes	23 secondes	22 secondes	32 secondes
Proportion des appels dont l'interlocuteur a raccroché avant de recevoir une réponse	18 %	7 %	7 %	8 %	10 %
Proportion des courriels répondus le jour de leur réception*	n.d.	n.d.	n.d.	100 %	100 %
Nombre de dépliants	n.d.	15	15	15	17
Nombre de formulaires	n.d.	17	17	20	22

* Résultat calculé au moyen d'un échantillon aléatoire des courriels reçus.

Au cours de l'année 2009-2010, un nouveau dépliant et une nouvelle brochure se sont ajoutés aux 15 qui étaient déjà disponibles sur le site Web du Curateur public; il s'agit du dépliant ***Votre rôle de représentant à la personne*** et de l'***Aide-mémoire pour les ressources d'hébergement privées.***

De plus, deux nouveaux formulaires ont été mis en ligne en mai 2009, en sus de ceux déjà existants pour le bénéfice de la clientèle du Curateur public, à savoir la ***Déclaration de tutelle dative*** et la ***Demande d'accès à un renseignement personnel ou à un document administratif.***

3.2 LA PROTECTION DES PERSONNES ET DE LEURS BIENS

Si vous êtes représenté par un proche, nous restons en contact avec votre tuteur ou votre curateur.

Engagements

8. Nous l'informons de son rôle et de ses obligations, en lui adressant de la documentation et en l'appelant personnellement dans le mois qui suit sa nomination. Nous le soutenons, au besoin, dans l'accomplissement de ses tâches.
9. Nous vérifions l'inventaire de vos biens et le rapport annuel de gestion qu'il nous envoie, afin de vous éviter un éventuel préjudice.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des nouveaux représentants privés à qui la documentation a été envoyée dans un délai de 30 jours	n.d.	n.d.	100 %	100 %	100 %
Nombre de demandes de renseignements reçues ayant pour sujet la représentation privée	4 592	4 092	3 976	4 822	4 465
Proportion des régimes dont l'inventaire a été examiné en 60 jours ou moins	87 %	83 %	88 %	67 %	88 %
Proportion des régimes dont le rapport annuel a été examiné en 60 jours ou moins	75 %	64 %	65 %	51 %	63 %

Dans les jours suivant l'ouverture d'un régime de protection privé, le Curateur public envoie divers documents au représentant légal, notamment les formulaires à remplir pour le rapport annuel, en version standard et simplifiée, ainsi que les dépliants d'information ***Le tuteur et le curateur au majeur*** et ***Le conseil de tutelle***. De cette façon, il contribue à la saine gestion des patrimoines et poursuit sa mission d'information auprès des représentants privés.

Les agents d'aide à la représentation privée du Curateur public sont également disponibles pour offrir du soutien aux représentants légaux. Les tuteurs et les curateurs privés peuvent en effet compter sur leur aide pour être accompagnés dans l'exercice de leurs fonctions et pour être bien informés sur leur rôle et ses implications.

Durant l'exercice 2008-2009, la proportion des régimes dont l'inventaire a été examiné en 60 jours ou moins et la proportion des rapports annuels examinés dans ce même délai étaient en baisse, notamment en raison d'un phénomène attribuable à une région en particulier. En 2009-2010, les mesures mises en place pour réduire les retards accumulés ont porté leurs fruits et la proportion des inventaires examinés en 60 jours ou moins est passée à 88 %, tandis que la proportion des rapports annuels examinés à l'intérieur de ce délai est revenue à 63 %.

Ces indicateurs font l'objet d'un suivi très serré de la part de la Direction générale des services aux personnes et des plans de redressement sont en vigueur là où la situation doit être améliorée.

Si vous êtes une personne mineure dont les parents gèrent le patrimoine

Engagement

10. Nous informons vos parents de leurs obligations concernant la gestion de votre patrimoine.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Pourcentage des nouveaux représentants légaux informés	n.d.	n.d.	100 %	100 %	100 %

Il fait partie du rôle du Curateur public de surveiller la gestion du patrimoine d'un mineur. Les tuteurs datifs sont soumis à certaines règles par le Code civil du Québec, dont celles de faire un inventaire des biens du mineur, de fournir une sûreté qui garantit leur administration et de faire une reddition de comptes annuelle. Les tuteurs légaux, c'est-à-dire les parents de l'enfant mineur, sont aussi soumis aux mêmes obligations lorsque la valeur du patrimoine de leur enfant excède 25 000 $.

Le Curateur public doit être informé si un mineur reçoit un don ou un héritage dont la valeur est de plus de 25 000 $, ainsi que s'il touche une indemnité, sans égard au montant de cette dernière. Il expédie alors de l'information par courrier au tuteur de l'enfant dans les jours suivant la réception de l'information, notamment le guide à l'usage du tuteur légal ou datif à un mineur ainsi que les dépliants ***Papa, maman, savez-vous comment protéger mes biens?*** et ***Le tuteur au mineur***.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Curateur public a poursuivi ses travaux visant à renforcer le processus de traitement des abus financiers à l'endroit des mineurs pour y mettre fin plus rapidement et pour récupérer les sommes dues. Le projet se poursuit et sera intégré aux activités courantes de l'organisation une fois que ses modalités d'application définitives auront été établies.

Si vous êtes représenté par le Curateur public

Nous établissons une relation personnelle avec vous

Engagements

11. En vous rendant visite dès les premières démarches, et périodiquement par la suite, en fonction de vos besoins.
12. En veillant à ce que vous obteniez les services médicaux, sociaux ou juridiques auxquels vous avez droit, comme tout autre citoyen.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des personnes visées par l'ouverture d'un régime de protection public ou mixte rencontrées	90 %	96 %	91 %	97 %	98 %
Proportion des personnes représentées vivant à domicile qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	66 %	80 %	83 %	84 %	91 %
Proportion des personnes représentées habitant dans une ressource d'hébergement qui ont fait l'objet d'une visite d'évaluation	51 %	67 %	78 %	89 %	96 %
Nombre de demandes de consentement à des soins médicaux	1 420	1 411	1 426	1 544	1 677
Nombre de personnes représentées ayant bénéficié d'accompagnement juridique	n.d.	420	447	444	505

La Déclaration de services aux citoyens réitère l'engagement du Curateur public de visiter les personnes qu'il représente dès le début du processus d'ouverture d'un régime de protection. Au cours de l'année 2009-2010, le Curateur public a fait plus de 1 300 visites à des personnes pour lesquelles le directeur général d'un établissement de santé et de services sociaux lui avait transmis un rapport et plus de 1 200 visites à des proches de ces personnes, et ce, afin de formuler des recommandations au tribunal.

Une fois le régime de protection public ouvert, le Curateur public a pour objectif de visiter annuellement les personnes protégées[4]. En 2009-2010, 91 % de celles vivant à domicile ont été visitées. Ce fut aussi le cas de 96 % des personnes hébergées dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou dans une ressource d'hébergement. D'autres rencontres, soit plus de 1 500, ont été tenues hors des milieux de vie par les curateurs délégués, notamment dans les centres hospitaliers, aux bureaux du Curateur public, dans les palais de justice ou dans des ateliers de travail. Les curateurs délégués ont aussi participé à l'élaboration de plans de service individualisés pour certaines personnes que le Curateur public représente.

Nous donnons, au besoin, le consentement requis aux soins qu'on vous propose

Engagements

13. Dans l'heure qui suit, 24 heures sur 24, s'il s'agit d'une urgence.
14. En moins de deux jours ouvrables pour les demandes non urgentes.

Tableau 7 : Nombre et nature des demandes de consentement

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Accès aux dossiers médicaux	1 872	1 859	3 272	3 033	3 119
Changement de milieu de vie	1 281	1 244	1 311	1 333	1 423
Niveau de soins	962	999	1 098	1 043	1 215
Soins médicaux	1 420	1 411	1 426	1 544	1 677
Mesures de contrôle	758	874	1 033	954	858
Captation ou utilisation de l'image et de la voix	201	328	219	248	216
Divers	86	196	110	66	12
Total	**6 580**	**6 911**	**8 469**	**8 221**	**8 520**

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des demandes de consentement urgentes traitées en moins d'une heure	n.d.	n.d.	100 %	100 %	100 %
Proportion des demandes de consentement non urgentes traitées en moins de deux jours ouvrables	n.d.	n.d.	100 %	100 %	99 %

Les demandes urgentes de consentement à des soins adressées au Curateur public sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24, et ce, 365 jours par année, par une équipe d'infirmières, d'infirmiers et de médecins. Les demandes de consentement non urgentes sont traitées majoritairement le jour même ou, au plus tard, deux jours ouvrables après leur réception. Au cours de l'exercice 2009-2010, le Curateur public a traité 8 520 demandes de consentement, en comparaison avec 8 221 pendant l'année précédente, ce qui représente une hausse de 3,5 %.

L'équipe de la Direction médicale et du consentement aux soins a aussi traité plus de 500 autres requêtes qui ne sont pas des demandes de consentement au sens strict du terme, mais pour lesquelles les requérants sollicitaient une décision du Curateur public.

Nous gérons votre patrimoine avec soin

Engagements

15. En récupérant les revenus auxquels vous avez droit.
16. En équilibrant votre budget de dépenses en fonction de vos revenus.
17. En gérant vos actifs avec prudence et rigueur.
18. En vous renseignant, à votre demande, sur votre situation financière.

(4) Voir l'objectif 1.1 du plan stratégique 2006-2010, « Poursuivre et intensifier l'établissement d'une relation personnelle entre le Curateur public et les personnes protégées », p. 29.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des revenus de transferts récupérés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %	80 %	81 %
Proportion de comptes sommaires de gestion produits	98 %	96 %	99 %	97 %	96 %
Nombre de plaintes traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	n.d.	n.d.	n.d.	77	22
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %	23 %	30 %
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	n.d.	8	8	12	4
Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	21	27	32	27	42

Le Curateur public s'engage à récupérer tous les revenus auxquels la personne qu'il représente a droit dans les 90 jours suivant l'ouverture de son régime de protection. Il mène ainsi une investigation de la situation financière de la personne afin de déterminer les sommes qu'elle devrait recevoir, notamment de la Régie des rentes du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Le Curateur public doit gérer le budget des personnes qu'il représente en fonction des revenus qui leur sont propres. Il doit également répondre aux demandes des personnes représentées ou de leurs proches qui désirent obtenir un supplément à leur allocation mensuelle de base pour des dépenses ponctuelles. Il arrive que les revenus de ces personnes ne permettent pas au Curateur public d'accéder à leur demande, auquel cas des explications leur sont offertes pour qu'elles puissent comprendre le budget établi. Au cours de l'année 2009-2010, 22 plaintes concernant le budget de dépenses d'une personne représentée ont été formulées, soit 55 de moins que pendant l'exercice précédent. Le nombre de plaintes fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus a aussi diminué.

3.3 L'EXIGENCE DE QUALITÉ

Vous pouvez compter sur :

Engagements

19. La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.
20. Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.
21. Le respect de votre droit à la vie privée.
22. Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et la protection des renseignements qui y sont inscrits.
23. Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des plaintes suivies de mesures correctives	n.d.	34 %	29 %	29 %	28 %
Formations sur les besoins des personnes protégées					
Nombre de sessions	n.d.	58	111	78	49
Nombre de participants	n.d.	802	637	840	317
Nombre de plaintes traitées concernant le respect de la vie privée	n.d.	n.d.	n.d.	8	3
Nombre de plaintes traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	3	0	4	4	6
Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	89	70	93	101	71*

* Le Curateur public a utilisé une nouvelle manière de compiler les résultats en 2009-2010, ce qui les rend non comparables aux années antérieures.

Le Curateur public a le souci d'offrir des services de qualité et il accorde une grande importance aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés.

L'examen de 72 % des plaintes traitées en 2009-2010 s'est terminé sans que celles-ci soient jugées fondées, les instances du Curateur public visées s'étant acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers la clientèle. Pour chaque situation, des conclusions motivées ont été transmises au plaignant, verbalement ou par écrit.

Dans le cas de 28 % des plaintes traitées, considérées comme fondées ou partiellement fondées, 117 mesures correctives ont été apportées, visant notamment à rétablir la communication entre le Curateur public et la personne représentée, à accélérer le traitement d'un dossier, à clarifier une orientation, une directive ou une politique, ou à corriger une erreur. Il n'est toutefois pas possible d'établir de solutions permanentes à la suite de ces mesures correctives, puisque chaque cas est unique et fait appel à une analyse particulière, demandant donc une intervention ponctuelle de la part du Curateur public. Au cours de l'exercice 2009-2010, aucune plainte de nature systémique n'a été rapportée.

3.4 POUR UN SIGNALEMENT OU UNE URGENCE

Si vous avez connaissance d'une situation où une personne inapte ou présumée inapte est victime de négligence ou d'abus, empressez-vous de nous la signaler à ce numéro : 1 800 363-9020. Votre geste restera confidentiel.

Engagements

24. Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.
25. Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	91 %	91 %	86 %	92 %	95 %
Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	72 %	83 %	80 %	89 %	87 %

Le Curateur public a traité 447 signalements au cours de l'année 2009-2010. Dans 95 % des situations, le délai enregistré pour la première intervention a été de moins de deux jours ouvrables, soit 17 heures en moyenne pour la commencer, ce qui constitue quatre

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des revenus de transferts récupérés en 90 jours ou moins	76 %	82 %	80 %	80 %	81 %
Proportion de comptes sommaires de gestion produits	98 %	96 %	99 %	97 %	96 %
Nombre de plaintes traitées concernant le budget de dépenses d'une personne représentée	n.d.	n.d.	n.d.	77	22
Proportion des inventaires produits en 90 jours ou moins	11 %	13 %	16 %	23 %	30 %
Nombre de plaintes fondées ou partiellement fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus	n.d.	8	8	12	4
Nombre de comptes détaillés de gestion demandés	21	27	32	27	42

Le Curateur public s'engage à récupérer tous les revenus auxquels la personne qu'il représente a droit dans les 90 jours suivant l'ouverture de son régime de protection. Il mène ainsi une investigation de la situation financière de la personne afin de déterminer les sommes qu'elle devrait recevoir, notamment de la Régie des rentes du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Le Curateur public doit gérer le budget des personnes qu'il représente en fonction des revenus qui leur sont propres. Il doit également répondre aux demandes des personnes représentées ou de leurs proches qui désirent obtenir un supplément à leur allocation mensuelle de base pour des dépenses ponctuelles. Il arrive que les revenus de ces personnes ne permettent pas au Curateur public d'accéder à leur demande, auquel cas des explications leur sont offertes pour qu'elles puissent comprendre le budget établi. Au cours de l'année 2009-2010, 22 plaintes concernant le budget de dépenses d'une personne représentée ont été formulées, soit 55 de moins que pendant l'exercice précédent. Le nombre de plaintes fondées concernant l'inventaire ou la récupération des revenus a aussi diminué.

3.3 L'EXIGENCE DE QUALITÉ

Vous pouvez compter sur :

Engagements

19. La qualité de nos interventions et la formation continue de notre personnel.
20. Notre empressement à vous servir dans des délais satisfaisants, selon des normes internes régulièrement mises à jour.
21. Le respect de votre droit à la vie privée.
22. Le respect de votre droit à consulter votre dossier, compte tenu de votre condition, et la protection des renseignements qui y sont inscrits.
23. Notre constance à informer clairement les citoyens et les institutions de la situation et des besoins des personnes inaptes, ainsi que des soins et des services auxquels elles ont droit.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des plaintes suivies de mesures correctives	n.d.	34 %	29 %	29 %	28 %
Formations sur les besoins des personnes protégées					
Nombre de sessions	n.d.	58	111	78	49
Nombre de participants	n.d.	802	637	840	317
Nombre de plaintes traitées concernant le respect de la vie privée	n.d.	n.d.	n.d.	8	3
Nombre de plaintes traitées provenant de personnes représentées concernant l'accès à leur dossier	3	0	4	4	6
Nombre d'interventions publiques auprès de citoyens ou d'institutions	89	70	93	101	71*

* Le Curateur public a utilisé une nouvelle manière de compiler les résultats en 2009-2010, ce qui les rend non comparables aux années antérieures.

Le Curateur public a le souci d'offrir des services de qualité et il accorde une grande importance aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés.

L'examen de 72 % des plaintes traitées en 2009-2010 s'est terminé sans que celles-ci soient jugées fondées, les instances du Curateur public visées s'étant acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers la clientèle. Pour chaque situation, des conclusions motivées ont été transmises au plaignant, verbalement ou par écrit.

Dans le cas de 28 % des plaintes traitées, considérées comme fondées ou partiellement fondées, 117 mesures correctives ont été apportées, visant notamment à rétablir la communication entre le Curateur public et la personne représentée, à accélérer le traitement d'un dossier, à clarifier une orientation, une directive ou une politique, ou à corriger une erreur. Il n'est toutefois pas possible d'établir de solutions permanentes à la suite de ces mesures correctives, puisque chaque cas est unique et fait appel à une analyse particulière, demandant donc une intervention ponctuelle de la part du Curateur public. Au cours de l'exercice 2009-2010, aucune plainte de nature systémique n'a été rapportée.

3.4 POUR UN SIGNALEMENT OU UNE URGENCE

Si vous avez connaissance d'une situation où une personne inapte ou présumée inapte est victime de négligence ou d'abus, empressez-vous de nous la signaler à ce numéro : 1 800 363-9020. Votre geste restera confidentiel.

Engagements

24. Nous commençons notre intervention au plus tard deux jours ouvrables après le signalement.
25. Nous traitons votre signalement en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des premières interventions effectuées en moins de deux jours ouvrables	91 %	91 %	86 %	92 %	95 %
Proportion des signalements traités en 20 jours ouvrables ou moins	72 %	83 %	80 %	89 %	87 %

Le Curateur public a traité 447 signalements au cours de l'année 2009-2010. Dans 95 % des situations, le délai enregistré pour la première intervention a été de moins de deux jours ouvrables, soit 17 heures en moyenne pour la commencer, ce qui constitue quatre

heures de moins qu'en 2008-2009. Le traitement complet des signalements s'est fait en 14 jours ouvrables en moyenne, ce qui représente une légère hausse depuis l'exercice 2008-2009.

Le public peut faire un signalement au Curateur public pour dénoncer tout abus dont serait victime une personne inapte qu'il représente ou dont il surveille la représentation, ou encore lorsque la personne est l'objet de l'homologation d'un mandat en prévision de son inaptitude.

Certains des signalements que le Curateur public reçoit ne relèvent pas de sa compétence. Ils sont alors transmis aux autorités responsables dans le réseau de la santé et des services sociaux, aux services policiers ou encore, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, cette dernière ayant notamment pour mandat de mener des enquêtes, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, dans les cas de discrimination, de harcèlement et d'exploitation de personnes âgées ou handicapées.

Afin de préciser les suites à donner aux signalements reçus, le Curateur public a amorcé les travaux qui lui permettront de clarifier la portée de ses interventions. La politique qui en résultera précisera notamment ses responsabilités et l'étendue de ses interventions lorsqu'un signalement concerne une personne qui n'est pas reconnue ou présumée inapte.

En cas d'urgence

Engagement

26. En cas d'urgence concernant une personne inapte ou présumée inapte, vous pouvez nous appeler en tout temps, à ce même numéro, 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Disponibilité du service	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

En dehors des heures ouvrables, le Curateur public offre un service de garde quotidien afin de répondre aux demandes urgentes concernant des personnes inaptes ou présumées inaptes. Durant l'année 2009-2010, le service de garde a traité 1 706 urgences, comparativement à 1 576 pendant l'année précédente. Celles-ci concernaient notamment une hospitalisation, des soins ou le niveau des soins, une fugue, un décès ou une atteinte aux biens d'une personne représentée.

3.5 POUR DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous êtes insatisfait d'un service du Curateur public, vous pouvez déposer une plainte en vous adressant au Bureau des plaintes, aux heures d'ouverture : 514 864-7053 ou, sans frais : 1 800 363-9020.

Vous pouvez aussi vous adresser à nos bureaux de Montréal, Québec, Longueuil ou Saint-Jérôme, ou remplir le formulaire de plainte sur notre site Web, à l'adresse suivante : www.curateur.gouv.qc.ca.

Nous garantissons un examen équitable et confidentiel de votre plainte.

Engagements

27. Un personnel attentif prendra note de votre plainte en moins de deux jours ouvrables.
28. Les premières conclusions vous seront transmises en moins de 20 jours ouvrables.

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Proportion des prises de contact effectuées en moins de deux jours ouvrables*	n.d.	n.d.	n.d.	96 %	86 %
Proportion des plaintes où les premières conclusions sont transmises en 20 jours ouvrables ou moins	82 %	84 %	84 %	86 %	89 %

* Lorsque le plaignant s'adresse directement au Curateur public. Les données reflètent la situation au Bureau des plaintes du siège social.

Le Curateur public accorde une attention particulière aux plaintes concernant ses services ou son personnel, puisqu'elles lui permettent de dégager des pistes de solutions pour les problèmes identifiés et d'améliorer ainsi la qualité de ses services.

Durant l'exercice 2009-2010, 345 plaintes ont été reçues, ce qui représente une baisse depuis les deux dernières années. À ce nombre, il faut ajouter 33 plaintes qui étaient déjà en traitement au 1er avril 2009, tandis qu'il y en avait 43 autres en voie de traitement au 31 mars 2010, ce qui a résulté en 335 plaintes dont l'examen a été finalisé au cours de l'exercice.

Tableau 8 : Plaintes reçues

Indicateur	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de plaintes reçues	395	328	386	377	345

Durant l'année 2009-2010, le premier contact a été établi en moins de 48 heures pour 239 personnes qui ont formulé une plainte; le délai moyen de prise de contact était de six heures. Il a toutefois été impossible de joindre certains plaignants dans le délai prescrit de deux jours ouvrables, ces derniers n'ayant pas fourni leurs coordonnées ou ne pouvant être joints, ou encore la prise de contact s'étant faite par l'intermédiaire du Protecteur du citoyen ou du cabinet du ministre.

Le délai de rétroaction moyen aux plaignants a été d'environ huit jours, pour un délai moyen de réponse de 14 jours.

Après analyse, 22 % des motifs invoqués par les personnes formulant une plainte ont été jugés comme étant fondés ou partiellement fondés. On constate donc une baisse en comparaison avec l'an dernier, où 26 % des motifs étaient fondés ou partiellement fondés.

Tableau 9 : Motifs des plaintes traitées

Motif	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Application des lois et rigidité administrative	20	4	7	4	8
Communications verbales ou écrites	49	15	46	36	33
Délais pour régler un aspect d'un dossier	40	15	10	24	26
Demande de révision d'un dossier	3	2	0	1	4
Gestion des biens	164	166	220	228	184
Honoraires du Curateur public	17	7	14	9	8
Protection de la personne	74	97	105	104	76
Relations interpersonnelles	142	94	87	90	129
Surveillance des représentants légaux	17	19	13	7	10
Autres	14	4	9	5	6
Total*	**540**	**423**	**511**	**508**	**484**

* Une plainte peut avoir deux motifs. Le nombre total des motifs peut donc être supérieur au nombre de plaintes reçues.

Au cours de 2009-2010, une diminution des motifs de plaintes liés à la gestion des biens et à la protection de la personne a été constatée comparativement à l'année précédente. Nous remarquons également une hausse des motifs relatifs à l'aspect relationnel, et plus particulièrement la question des retours d'appels, qui représente 54 plaintes sur le total de 129 que l'on retrouve au tableau 9. Ajoutons que sur les 54 plaintes relatives à la question des retours d'appels, 25 ont été jugées fondées ou partiellement fondées. Bien qu'il soit en hausse, ce nombre apparaît encore modéré dans le contexte où le Curateur public répond aux demandes quotidiennes de 12 500 personnes sous sa protection.

Environ 38 % des motifs des plaintes traitées portaient sur l'aspect de la gestion des biens, qu'il s'agisse des allocations pour dépenses personnelles, du paiement des comptes, des autorisations de dépenses, de la perte de biens ou de la gestion immobilière; 17 % de ces plaintes étaient fondées ou partiellement fondées.

Section 4

L'utilisation des ressources

4.1 LES RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 LE PERSONNEL

Le Curateur public ne pourrait s'acquitter de sa mission sans un personnel motivé et dédié à la protection des personnes inaptes. Le nombre d'employés en poste correspond à une cible d'effectif utilisé de 610 équivalents temps complet.

Tableau 10 : Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2010

	Femmes	Hommes	Total
Haute direction	1	0	1
Cadres	18	12	30
Professionnels	208	105	313
Fonctionnaires	230	81	311
Total	**457**	**198**	**655**

4.1.2 LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Curateur public a effectué plusieurs travaux concernant la planification de sa main-d'œuvre en 2009-2010, dont :

- la révision de la forme et du contenu des appels de candidature;
- la compilation des données sur l'absentéisme;
- la rédaction d'un guide sur la dotation du personnel régulier et occasionnel à l'intention des gestionnaires;
- la réactivation du plan d'action de la démarche en planification de la main-d'œuvre, prévue pour 2010-2011.

4.1.3 LA SANTÉ AU TRAVAIL

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Curateur public a mis en place une démarche de santé et de mieux-être à l'intention de l'ensemble de son personnel. Cette démarche porte sur la condition physique, l'alimentation et la gestion du stress.

Le Curateur public, en collaboration avec l'Association sectorielle paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur de l'administration provinciale (APSSAP), offre des formations en continu aux membres des comités de santé et de sécurité, aux membres des équipes d'intervention dans les directions territoriales ainsi qu'aux personnes-ressources en ergonomie.

Dans le contexte de la préparation à la pandémie de grippe A (H1N1) anticipée, le Curateur public a produit un guide de gestion des ressources humaines en période de crise sociosanitaire à l'intention de ses gestionnaires.

Pour une quatrième année consécutive, le Curateur public a aussi offert à son personnel la possibilité de recevoir un vaccin contre l'influenza lors de la tenue d'une clinique de vaccination au siège social et dans certaines directions territoriales.

Le Curateur public a également préparé un document d'information en matière de santé et de sécurité à l'usage des gestionnaires.

4.1.4 LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

Le Curateur public a revu ses politiques et ses procédures sur le harcèlement et la violence dans les relations avec la clientèle. Des sessions d'information sur ce sujet ont permis de sensibiliser le personnel qui est en contact direct avec la clientèle à l'importance d'agir promptement si une situation délicate se présente. Par ailleurs, aucune plainte pour harcèlement entre membres du personnel n'a été déposée en 2009-2010; des interventions rapides de la Direction des ressources humaines ont permis de prévenir le développement de certaines situations pouvant conduire à de telles plaintes.

4.1.5 LA FORMATION

Pendant l'année civile 2009, le Curateur public a consacré 1,54 % de sa masse salariale à des activités de formation de son personnel, dont 336 615 $ se rapportant au traitement des participants et des formateurs internes.

Chaque année, une grande variété de formations sur différents sujets liés à la mission du Curateur public est offerte aux employés. Des sessions ayant pour but de développer des habiletés de gestion, telles qu'un programme de formation sur la gestion publique et sur le leadership, ainsi qu'un programme de formation des chefs d'équipe, leur ont aussi été proposées.

De plus, le Curateur public a organisé des formations sur de nouveaux processus de travail touchant la centralisation de la réception du courrier, la circulation des documents ainsi que la santé et la sécurité du travail.

4.1.6 LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉTHIQUE

Conformément à son Plan d'action institutionnel en éthique 2008-2013, le Curateur public a accordé la priorité à la mise en place d'un réseau interne de répondants en cette matière. Il a tenu des activités d'information et de sensibilisation à l'intention de ses employés et gestionnaires dans le but de faire connaître les répondants en éthique et leur rôle auprès des équipes de gestion.

De plus, soucieux d'offrir des services de qualité et de répondre aux attentes des citoyens concernant l'intégrité dans l'administration publique, le Curateur public s'est doté de lignes directrices sur les conflits d'intérêts. Ces lignes directrices énoncent les principes devant guider la réflexion et précisent la marche à suivre pour éviter de telles situations et pour les régler adéquatement lorsqu'un employé y fait face.

4.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le Curateur public dispose de deux sources de financement : les crédits votés par l'Assemblée nationale et les crédits renouvelables. En effet, la Loi sur le curateur public prévoit que les honoraires, intérêts et autres sommes que l'organisation perçoit sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière en cours, aux conditions et dans la mesure que le gouvernement détermine. Les dépenses financées par les crédits renouvelables sont associées aux activités d'administration du patrimoine des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2009-2010, le Curateur public a bénéficié d'un budget de dépenses de 51,6 millions de dollars, soit 41,1 millions associés aux crédits votés et 10,5 millions aux crédits renouvelables. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 50,3 millions de dollars. L'excédent de 1,3 million est attribuable aux dépenses d'amortissement (0,8 million), de fonctionnement (0,1 million), de créances douteuses (0,1 million) et de gestion du changement (0,3 million).

Le budget d'investissement du Curateur public est passé de 9,6 millions de dollars en 2008-2009 à 11,6 millions en 2009-2010. Les revenus versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 10,6 millions de dollars. Par ailleurs, des crédits renouvelables de 10,5 millions ont été constitués à partir de ces revenus.

Tableau 11 : Coûts par activité (en milliers de dollars)*

	Protection des personnes sous régime de protection public	Administration des biens des personnes sous régime de protection public	Surveillance des régimes de protection privés	Total
Traitements et avantages sociaux	16 419	15 875	4 728	37 022
Fonctionnement	5 991	5 772	1 550	13 313
Coûts totaux en 2009-2010	**22 410**	**21 647**	**6 278**	**50 335**
Coûts totaux en 2008-2009	**23 590**	**18 876**	**7 038**	**49 504**
Coûts totaux en 2007-2008	**22 711**	**18 405**	**6 787**	**47 903**
Coûts totaux en 2006-2007	**23 675**	**19 035**	**5 717**	**48 427**

* Les coûts ont été répartis au prorata des ETC autorisés dédiés à chacun des secteurs d'activité. Les données comprennent des estimations.

Tableau 12 : Revenus et dépenses

	2009-2010 en $	2008-2009 en $	2007-2008 en $	2006-2007 en $
Revenus virés au fonds consolidé du revenu				
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	15 846 195	14 563 151	14 435 379	13 660 528
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	25 075	23 915	21 497	26 356
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	57 424	76 240	84 773	69 313
Autres revenus	76 062	181 457	11 169	192 231
Sous-total	16 004 756	14 844 763	14 552 818	13 948 428
Honoraires non exigés*	5 200 674	4 376 380	4 626 899	4 463 053
Total	**10 804 082**	**10 468 383**	**9 925 919**	**9 485 375**
Dépenses financées par les crédits renouvelables**				
Traitements et avantages sociaux	9 048 393	8 786 085	8 157 437	7 285 182
Loyers	873 848	882 674	619 276	683 662
Services professionnels, administratifs et autres	443 800	450 134	894 245	756 588
Transport et communications	120 819	142 342	176 472	150 458
Fournitures, matériel et équipement	10 710	16 044	10 144	22 072
Compensations des pertes financières***	2 428	4 721	3 207	3 193
Autres	-	-	112	-
Total	**10 499 998**	**10 282 000**	**9 860 893**	**8 901 155**
Dépenses financées par les crédits votés**				
Traitements et avantages sociaux	27 973 139	27 451 592	26 309 958	24 709 790
Loyers	4 056 587	3 547 967	3 324 789	3 935 808
Services professionnels, administratifs et autres	3 342 626	2 952 767	1 999 794	2 353 437
Transport et communications	1 749 589	1 858 993	2 054 691	1 648 837
Fournitures, matériel et équipement	575 355	561 677	883 387	509 408
Compensations pour dossiers déficitaires*	880 523	584 829	663 405	554 968
Compensations des pertes financières***	34 620	1 098 769	1 121 826	266 772
Perte, moins-value et abandon de projets	1 480	-	53 283	3 563 085
Autres	1 587	2 956	14 981	3 814
Amortissement des immobilisations	1 219 753	1 164 434	1 616 157	1 980 238
Total	**39 835 259**	**39 223 984**	**38 042 271**	**39 526 157**

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer d'une personne représentée est reconnue ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les données comparatives de 2007-2008 ont été reclassées pour tenir compte des modifications apportées à la charte des comptes.

*** Les compensations des pertes financières correspondent principalement aux indemnités que le Curateur public accorde pour des pertes subies par des personnes qu'il représente, qu'il a représentées ou qui sont soumises à son rôle de surveillance.

4.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

4.3.1 LE SITE WEB

Le Curateur a continué d'accroître sa présence sur le Web en facilitant la navigation sur son site, dans l'optique d'améliorer l'accès du public en général, des familles et des proches des personnes inaptes ainsi que des intervenants qui leur procurent des soins et des services.

Au cours de l'année 2009-2010, le site du Curateur public a permis aux internautes de télécharger des formulaires et des dépliants d'information servant notamment à l'ouverture de régimes de protection et d'obtenir des renseignements sur la représentation publique et privée, selon un système de navigation convivial, divisé en quatre sections, consacrées chacune à une clientèle cible.

Pages Web les plus consultées	Documents les plus téléchargés
Les registres des régimes de protection	*Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – volet psychosocial*
Formulaires de la section sur les majeurs	*Mon mandat en cas d'inaptitude*
Nous joindre	*Rapport de réévaluation d'un régime de protection – Évaluation médicale et psychosociale – volet psychosocial*
Le Curateur public en bref	*Rapport annuel d'administration*
Formulaires du réseau de la santé et des services sociaux	*Rapport du directeur général – Évaluation médicale et psychosociale – volet médical*

4.3.2 LES SYSTÈMES OPÉRATIONNELS

État d'avancement des travaux de la planification stratégique des technologies de l'information

Dans la poursuite de ses travaux de planification stratégique des technologies de l'information (PSTI), autorisés par le Conseil du trésor en mai 2008, le Curateur public a mis en place plusieurs mesures lui permettant d'augmenter sa productivité et son efficacité.

Les travaux d'architecture détaillée du système opérationnel et d'information de référence ainsi que ceux du système de gestion électronique des documents se sont terminés en juin 2009. Ils ont permis de proposer un nouveau calendrier de réalisation du programme de la PSTI et une nouvelle planification budgétaire aux autorités du Curateur public, qui ont entériné cette proposition en juin 2009.

Une équipe dédiée à la gestion du changement a été mise en place et a procédé à la formation d'un comité chargé notamment de l'élaboration d'une stratégie d'intervention, adoptée en novembre 2009. Cette équipe de conseillers est entrée en fonction en février 2010.

Depuis juin 2009, six appels d'offres ont été élaborés en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, qui est notamment chargé de valider les devis techniques afin de s'assurer que les prestataires de services puissent bien saisir le mandat qui leur serait confié. Quatre appels d'offres ont été publiés. À la suite de cette publication, un contrat a été alloué en janvier 2010 pour des ressources d'accompagnement de l'équipe du bureau de programme en vue de la réalisation et du contrôle de la qualité des travaux réalisés par les équipes de projets. Un deuxième contrat a permis à l'équipe de réalisation de la gestion électronique des documents de commencer ses travaux au début de mars 2010. Le processus d'adjudication pour les autres projets suit son cours.

En plus de mener la planification et la réalisation de ces travaux avec rigueur, le Curateur public a mis en place différentes mesures visant à gérer les risques pouvant y être associés. Il a notamment établi un programme de gestion des risques à trois niveaux (stratégique, tactique et opérationnel) afin d'assurer l'atteinte des objectifs et la réalisation du programme.

De plus, afin d'assurer le respect des exigences gouvernementales et de fournir une expertise de pointe en matière de gestion de projet, le ministère des Services gouvernementaux et le Centre de services partagés du Québec suivent en continu l'évolution des

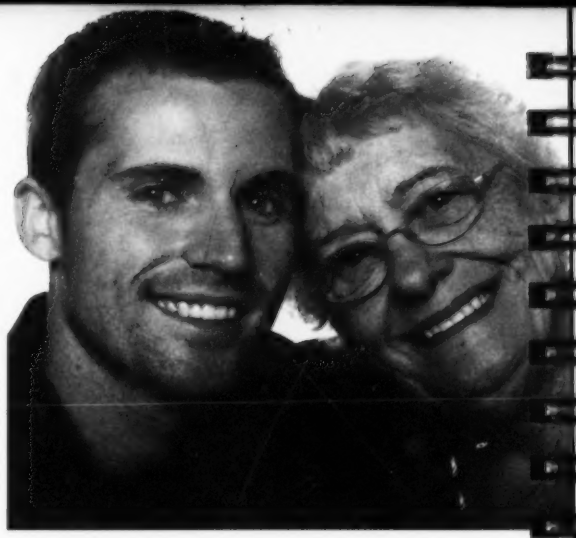
travaux du Curateur public et interviennent régulièrement en assistant le bureau de programme. Ainsi, le Centre de services partagés du Québec assure les services pour tous les achats mandatés en fonction du programme de la PSTI.

Dans ce contexte de collaboration et de bonne gouvernance, le programme de la PSTI est bien maîtrisé, tant en ce qui concerne son budget que sa portée et son calendrier.

4.3.3 LE CADRE DE GESTION CONTRACTUELLE

Les membres du comité de direction du Curateur public ont approuvé, en avril 2009, le cadre de gestion contractuelle révisé de l'organisation, portant sur les processus d'attribution des contrats qui impliquent une dépense de fonds publics. Cette révision a été effectuée à la suite de l'adoption de la Loi sur les contrats des organismes publics.

L'implantation de ce nouveau cadre de gestion contractuelle, qui concerne les contrats de 25 000 $ à 100 000 $, a été réalisée dans l'objectif d'optimiser les processus d'affaires. Elle a permis de mettre en place des mécanismes favorisant notamment l'imputabilité accrue des gestionnaires du Curateur public et la reddition de comptes.



Section 5

Les autres exigences législatives et gouvernementales

5.1 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique du Curateur public vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur le plan administratif. Elle a été révisée en novembre 2009 pour prendre en considération les changements législatifs et les réalités technologiques. Elle tient compte des principes de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Elle est accessible aux employés, qui doivent s'y conformer dans leurs communications tant orales qu'écrites. Elle est aussi disponible sur le site Web du Curateur public, dans la section « Accès à l'information ».

Cette année encore, le Curateur public s'est assuré du respect de sa politique linguistique dans tous les documents qu'il a produits et diffusés. Il a eu recours aux services de réviseurs professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue de certains textes destinés au public. De plus, 27 employés ont participé à 10 activités de formation linguistique.

5.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION

La confidentialité des renseignements personnels et l'accessibilité aux documents que le Curateur public détient sont régies soit par la Loi sur le curateur public, soit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ci-après nommée « Loi sur l'accès »).

La Loi sur le curateur public prévoit l'accès aux renseignements personnels contenus dans les dossiers des personnes que l'organisme représente ou a représentées, ou dont il administre ou a administré les biens.

La Loi sur l'accès s'applique aux documents administratifs du Curateur public et aux renseignements personnels qui concernent les personnes sous régime de protection privé, les personnes faisant l'objet d'une demande d'ouverture d'un régime de protection, les personnes bénéficiant d'une représentation provisoire à la personne ou d'une administration provisoire aux biens par quelqu'un d'autre que le Curateur public et les personnes pour lesquelles un mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué ou est en voie de l'être.

Tableau 13 : Nombre de demandes d'accès à l'information reçues

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
En vertu de la Loi sur le curateur public	108	106	89	111	55
En vertu de la Loi sur l'accès	63	67	84	72	70
Total	**171**	**173**	**173**	**183**	**125**

L'écart entre le nombre de demandes d'accès à l'information reçues en 2009-2010, comparativement aux années précédentes, s'explique par trois facteurs. Dans un premier temps, lorsque plusieurs demandes sont faites pour la même personne représentée, elles sont regroupées, et non plus considérées nécessairement comme des demandes distinctes. Deuxièmement, les curateurs délégués font une vérification préalable des demandes d'accès auprès des personnes représentées, ce qui permet dans certains cas de leur donner des explications suffisantes pour répondre à leurs interrogations. Finalement, certaines demandes visant à vérifier si une personne a été sous régime de protection sont acheminées à une autre unité administrative responsable de la tenue des registres.

Le Curateur public a rendu 125 décisions à cet égard au cours du dernier exercice. Sur les 52 demandes traitées en vertu de la Loi sur le curateur public, 23 ont été acceptées, deux l'ont été partiellement, 13 ont été refusées. Trois portaient sur des documents inexistants. Quant aux 11 autres, les requérants n'ont pas fourni le complément d'information qui leur a été demandé pour que le traitement de leur demande puisse se poursuivre.

Les demandes refusées l'ont été pour le motif que le requérant ne répondait pas aux exigences de l'article 52, deuxième alinéa, paragraphes 2 et 4 de la Loi sur le curateur public, définissant les catégories de personnes pouvant avoir accès aux renseignements contenus dans les dossiers du Curateur public. Dans d'autres cas, les demandes portaient sur des renseignements recueillis pendant une enquête que l'organisation a menée et un litige était alors en cours.

Sur les 73 demandes examinées en vertu de la Loi sur l'accès, 69 concernaient des renseignements personnels. De ce nombre, 41 ont été acceptées, deux l'ont été partiellement et six ont été refusées. Quatre autres d'entre elles portaient sur des documents inexistants et dans le cas de 16, le complément d'information demandé n'a pas été fourni.

Pour les quatre autres demandes d'accès traitées en vertu de la Loi sur l'accès portant sur les documents administratifs, deux ont été acceptées et deux concernaient des documents inexistants.

Les demandes refusées l'ont été en vertu des articles 14, 53, 54, 59, premier alinéa, 88 et 88.1 de la Loi sur l'accès.

Tableau 14 : Nombre de demandes d'accès à l'information traitées

	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées	Portant sur des documents inexistants	Manque d'informations pour compléter la demande	Totales
Loi sur le curateur public	23	2	13	3	11	52
Loi sur l'accès	43	2	6	6	16	73

Au cours de l'exercice, quatre demandes de révision ont été déposées à la Commission d'accès à l'information (CAI). Pendant cette même période, la CAI a rendu deux décisions. L'une confirmait celle que le Curateur public avait prise concernant le dossier en question[5] et dans l'autre, la CAI a cessé d'examiner l'affaire, étant donné l'absence du demandeur lors de l'audition[6]. Deux requérants se sont désistés de leur demande de révision à la CAI. Une décision de la Cour du Québec a également confirmé que celle-ci avait compétence pour réviser le refus du Curateur public de donner accès au dossier collectif concernant l'évaluation de la qualité de vie et des services d'un établissement de santé[7].

Enfin, pour répondre aux exigences du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Curateur public a créé, sur son site Web, la section « Accès à l'information », subdivisée en cinq rubriques (Lois, Responsables de l'accès, Demande d'accès à un renseignement personnel, Demande d'accès à un document administratif et Diffusion). Les 15 types de documents et de renseignements visés par le règlement sont en ligne depuis le 27 novembre 2009.

(5) U.G. c. Québec (Curateur public), 2009 QCCAI 181, 18 août 2009.

(6) Y.D. c. Québec (Curateur public), 2010 QCCAI 28, 26 janvier 2010.

(7) Québec (Curateur public) c. H. Ru., 2010 QCCQ 2417, 26 mars 2010.

5.3 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Dans le cadre de sa mission, le Curateur public détient des renseignements très détaillés et sensibles sur la vie personnelle de plusieurs milliers de personnes. À titre d'organisme public, il détient aussi un éventail d'information sensible de nature administrative, juridique et stratégique. Ces renseignements constituent un bien important dont il faut assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité tout au long de leur cycle de vie.

La gestion de la protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information est soutenue par un partage de responsabilités de l'ensemble des secteurs d'activité du Curateur public qui participent à la gestion des actifs informationnels et des systèmes d'information.

En décembre 2009, le comité de direction a adopté le Plan d'action 2009-2012 en matière d'accès à l'information, de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information. Ce plan tient compte de l'encadrement législatif ainsi que des orientations gouvernementales en ces matières. Il comprend des projets pour chacune de leurs dimensions, soit juridique, humaine, organisationnelle et technologique.

Au cours de l'exercice 2009-2010, divers projets du plan d'action 2009-2012 ont été menés à terme, dont la mise en place d'un processus de destruction sécuritaire de l'information sensible et des renseignements personnels contenus sur les médias portables électroniques et la sécurisation du transport de l'information sur support portable.

Le Curateur public a aussi insisté sur la sensibilisation et la responsabilisation de son personnel en tenant des rencontres sur le cadre normatif de la sécurité de l'information. Il a également communiqué ses attentes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information et diffusé une formation en ligne à ce propos à l'intention des travailleurs nomades. Il a aussi formulé un engagement de confidentialité pour les étudiants qu'il engage.

5.4 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Dans les activités de dotation réalisées pendant l'année, le Curateur public s'est efforcé de respecter les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones, des personnes handicapées et des autochtones. À cet égard, il a atteint un taux d'embauche de 31 %. Les tableaux qui suivent fournissent les données relatives à l'embauche et à la représentativité en date du 31 mars 2010.

Tableau 15 : Embauche totale en 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	25	53	43	2	**123**

Tableau 16 : Nombre d'employés réguliers

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Effectif total (personnes)	517*	479	493	524	508

* Comprend les employés du secteur de l'administration provisoire des biens non réclamés qui a été transféré à Revenu Québec au début de l'exercice 2006-2007.

Tableau 17 : Embauche de membres de groupes cibles en 2009-2010

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Communautés culturelles	5	17	13	0	**35**
Autochtones	0	0	0	0	**0**
Anglophones	0	1	2	0	**3**
Personnes handicapées	0	0	0	0	**0**
Total groupes cibles	5	18	15	0	**38**
Embauche totale	25	53	43	2	**123**
Taux d'embauche de membres de groupes cibles	20 %	34 %	35 %	0 %	**31 %**

Tableau 18 : Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats annuels comparatifs

	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Réguliers	8 %	33 %	25 %	26 %	20 %
Occasionnels	30 %	38 %	15 %	38 %	34 %
Étudiants	65 %	53 %	29 %	22 %	35 %
Stagiaires	60 %	25 %	0 %	0 %	0 %

Tableau 19 : Taux de représentativité des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats annuels comparatifs

Groupes cibles	2005-2006		2006-2007		2007-2008		2008-2009		2009-2010	
	N^bre d'employés réguliers	Taux de représentativité	N^bre d'employés réguliers	Taux de représentativité	N^bre d'employés réguliers	Taux de représentativité	N^bre d'employés réguliers	Taux de représentativité	N^bre d'employés réguliers	Taux de représentativité
Communautés culturelles	27	5,2 %	25	5,2 %	25	5,1 %	35	6,7 %	41	8,1 %
Autochtones	1	0,2 %	1	0,2 %	2	0,4 %	2	0,4 %	2	0,4 %
Anglophones	6	1,2 %	5	1,0 %	4	0,8 %	6	1,1 %	5	1,0 %
Personnes handicapées	4	0,8 %	4	0,8 %	8	1,6 %	7	1,3 %	10	2,0 %
Total groupes cibles	38	7,4 %	35	7,4 %	39	7,9 %	50	9,5 %	58	11,4 %
Effectif total	**517**		**479**		**493**		**524**		**508**	

Tableau 20 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles dans l'effectif régulier : résultats par catégorie pour l'exercice 2009-2010

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien et de bureau		Total	
	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux	Nombre	Taux
Communautés culturelles	0	0 %	19	7 %	22	10,6 %	**41**	**8,1 %**
Autochtones	0	0 %	1	0,4 %	1	0,5 %	**2**	**0,4 %**
Anglophones	0	0 %	3	1,1 %	2	1,0 %	**5**	**1,0 %**
Personnes handicapées	0	0 %	6	2,2 %	4	1,9 %	**10**	**2,0 %**
Total groupes cibles	0	0 %	29	10,7 %	29	14,0 %	**58**	**11,4 %**
Effectif total	**31**		**270**		**207**		**508**	

Tableau 21 : Embauche de femmes en 2009-2010

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	19	42	35	2	**98**
Nombre total de personnes embauchées	25	53	43	2	**123**
Taux d'embauche de femmes	76 %	79 %	81 %	100 %	**80 %**

Tableau 22 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier en 2009-2010

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Femmes	19	173	102	56	**350**
Effectif total	31	270	141	66	**508**
Taux de représentativité	61 %	64 %	72 %	85 %	**69 %**

Tableau 23 : Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009	2009-2010
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année	1	2
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	2

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le Curateur public a sensibilisé ses gestionnaires aux orientations gouvernementales en matière d'embauche, d'intégration et de maintien en emploi lors de rencontres du comité de direction et des différents comités de gestion des directions générales. Il a également fait la promotion du Programme de soutien à la nomination d'employés faisant partie de groupes cibles. Par ailleurs, lors de la dotation des postes, les gestionnaires sont régulièrement sensibilisés à l'importance d'adhérer aux orientations gouvernementales concernant l'embauche de personnes des groupes cibles. La Direction des ressources humaines prend chaque année les mesures nécessaires pour atteindre les objectifs que le Conseil du trésor a fixés à cet égard.

5.5 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Curateur public a publié son premier Plan d'action en matière de développement durable le 31 mars 2009. Ce plan couvre la période 2009-2013 et vise à mieux faire connaître le concept et les principes du développement durable, à appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables ainsi qu'à accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.

Afin d'atteindre ces objectifs, le plan contient sept actions. Certaines ont été amorcées avant sa publication, mais la plupart ont débuté au cours de l'année et se poursuivront pendant toute la durée du plan d'action. Celui-ci étant à sa première année d'application, certaines actions et certains gestes en sont à leur phase de réalisation initiale.

Les tableaux suivants font état de chacune des actions inscrites dans le plan d'action du Curateur public et présentent certains gestes mettant en évidence les réalisations de l'année.

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable.

Action : Sensibiliser le personnel du Curateur public	**Geste** : Publication de bulletins et de chroniques électroniques **Suivi** : Débuté
	Geste : Développement d'une stratégie de communication sur le développement durable **Suivi :** Les travaux visant le développement d'une stratégie de communication auront lieu en 2010-2011
	Geste : Formation du personnel sur le développement durable **Suivi :** Les activités de formation débuteront en 2011-2012
Indicateurs	Proportion du personnel sensibilisé à la démarche et formé aux pratiques de développement durable
Cibles	80 % des employés sensibilisés à la démarche de développement durable d'ici 2011 50 % des employés rejoints par les activités de formation d'ici 2013
Résultats de l'année	La sensibilisation du personnel au développement durable est bien amorcée avec 40 % des employés rejoints par les chroniques intranet et par l'organisation d'un évènement écoresponsable sur le développement durable au bureau.

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable	**Geste** : Réutilisation de locaux, de matériaux et d'accessoires lors de travaux d'aménagement **Suivi** : Introduction d'une clause demandant la réutilisation d'un maximum d'équipements existants dans les contrats de réamanégement
	Geste : Consommation responsable du papier **Suivi :** Projet pilote d'implantation de la fonction d'impression recto verso par défaut sur les photocopieurs en cours
	Geste : Implantation d'un système de récupération multimatières **Suivi :** Système de récupération multimatières mis en place dans neuf des 12 bureaux territoriaux et démarches en cours pour l'implanter à l'ensemble des bureaux
	Geste : Mesures préconisant le transport collectif ou le covoiturage **Suivi** : Non débuté
Indicateurs	État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives du Curateur public
Cibles	Réaliser au moins quatre gestes contribuant à la Politique pour un gouvernement écoresponsable
Résultats de l'année	Les pratiques contribuant à la politique pour un gouvernement écoresponsable se sont poursuivies cette année. En plus des gestes inscrits au plan d'action, un programme de remplacement progressif des bouteilles d'eau par des refroidisseurs branchés sur le réseau d'aqueduc a été mis en place. De plus, les pratiques développées facilitent l'identification des gestes utiles à l'élaboration du cadre de gestion environnementale qui débutera en 2011.

Action : Réduire l'énergie consommée par les équipements informatiques et le volume des impressions	**Geste** : Sensibilisation du personnel à éteindre les micro-ordinateurs et à réduire l'impression de documents **Suivi** : 82 % des ordinateurs sont éteints après 23 h
	Geste : Élimination de l'impression automatisée de certains rapports. **Suivi :** Débuté
Indicateurs	Nombre de postes éteints par rapport aux postes allumés Nombre d'impressions éliminées annuellement
Cibles	100 % des postes éteints le soir Nombre d'impressions éliminées annuellement
Résultats de l'année	Les travaux sont en cours afin de sensibiliser le personnel à la réduction d'énergie, avec la publication de chroniques sur l'énergie consommée par les micro-ordinateurs et la quantité de papier consommée au bureau.

Action : Implanter des systèmes de gestion électronique des documents d'information de référence	**Gestes** : Mettre en place un système de gestion électronique des documents (dossiers virtuels); mettre en place un système d'information de référence (aide à la tâche contextuelle); sensibiliser le personnel à favoriser les échanges électroniques de documents **Suivi** : Débutés
Indicateurs	La quantité de papier utilisé et le volume d'échanges électroniques
Cibles	Diminuer la quantité de papier utilisé et augmenter les échanges électroniques de documents
Résultats de l'année	L'implantation des systèmes de gestion électronique des documents s'inscrit dans le cadre d'un vaste projet de planification stratégique des technologies de l'information. La conception-réalisation est amorcée et l'implantation est prévue en 2011.

Action : Implanter un cadre de gestion environnementale	**Geste** : Identifier les gestes qui apparaissent les plus efficaces pour diminuer l'impact environnemental du Curateur public **Suivi** : Débutés
	Geste : Élaborer un cadre de gestion environnementale **Suivi** : Tel que prévu au plan d'action, les travaux d'élaboration se dérouleront de 2011 à 2013
Indicateurs	État d'avancement du cadre de gestion environnementale
Cible	Adoption d'un cadre de gestion environnementale
Résultats de l'année	L'implantation progressive du cadre de gestion environnementale débutera en 2011 pour une mise en place prévue en 2013. L'identification des gestes a débuté.

Action : Implanter un cadre d'acquisition écoresponsable	**Geste** : Achat de certains types de papiers **Suivi** : Achat de papier fin 100 % recyclé contenant au moins 30 % de fibres de post consommation
	Geste : Location de certains types de véhicules **Suivi :** Les offres de surclassement des locateurs automobiles sont refusées, dans la mesure du possible
	Geste : Achat de certains types de micro-ordinateurs **Suivi :** Achat d'ordinateurs répondant aux critères EPEAT
Indicateur	État d'avancement du cadre d'acquisition écoresponsable
Cible	Adopter un cadre d'acquisition écoresponsable
Résultats de l'année	Divers gestes visant à appliquer des mesures de gestion environnementale sont en place. La poursuite de ceux-ci permettra l'implantation d'un cadre d'acquisition écoresponsable, dont les travaux débuteront en 2011.

Objectif gouvernemental 24 : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté

Objectif organisationnel : Accroître la participation des citoyens dans leur communauté

Action : Favoriser l'implication de la collectivité dans la protection des personnes inaptes	**Geste** : Politiques favorisant l'implication de la famille et des proches dans la protection des personnes **Suivi** : Adoption de la politique sur la tutelle des biens du mineur dans les régimes de protection privés
	Geste : Révision du dispositif de protection des personnes inaptes **Suivi :** Consultation des partenaires externes et examen des commentaires et des pistes de solution recueillies
	Geste : Contribution à la connaissance de l'inaptitude **Suivi :** Réalisation d'une étude des besoins et des attentes des représentants légaux et des membres du conseil de tutelle
Indicateur	État d'avancement des projets
Cible	Avoir réalisé ces projets
Résultats de l'année	Élaboration des politiques sur les régimes de protection et révision en cours du dispositif de protection des personnes inaptes. Pour faciliter l'implication de la famille, le Curateur public rend disponible de nombreuses informations sur l'inaptitude et le besoin de protection.

5.6 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général procède chaque année à la vérification des livres et des comptes sous administration du Curateur public. Il peut ensuite lui formuler des recommandations, lesquelles sont suivies rigoureusement. Ses derniers rapports à l'Assemblée nationale ne contenaient aucune recommandation à l'égard du Curateur public.

En février 2010, dans son rapport à l'Assemblée nationale sur la vérification de l'information financière, le Vérificateur général du Québec faisait état des résultats positifs que le groupe de travail mixte qu'il a établi avec le Curateur public a obtenus. Ce groupe avait été formé en janvier 2009 afin de revoir la reddition des comptes sous administration. En effet, la préparation des états financiers par le Curateur public des comptes qu'il administre est très complexe et exige des ressources importantes pour les deux organisations en cause.

Le groupe de travail a apporté des solutions qui entraîneront une réduction du nombre d'heures que le Vérificateur général du Québec et le Curateur public consacrent à la préparation et à la vérification des états financiers des comptes sous administration, tout en respectant les principes comptables généralement reconnus. Pour le Curateur public, cela représente une économie d'environ 3 000 heures.

5.7 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans son rapport annuel d'activité de 2008-2009, le Protecteur du citoyen formulait certaines recommandations à l'égard du Curateur public, notamment au sujet des délais d'ouverture des régimes de protection, des demandes de consentement à des soins et des mesures mises en place pour améliorer la connaissance de sa clientèle. Deux autres recommandations portaient sur le processus de réévaluation des régimes de protection ainsi que sur la production d'un bilan final et la reddition de comptes.

Pour la majorité des recommandations, le Protecteur du citoyen demandait un bilan des mesures déjà mises en place par le Curateur public, ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus. Dans une lettre datée du 8 janvier 2010, le Protecteur du citoyen dresse un bilan positif des échanges et exprime sa satisfaction quant aux efforts déployés par le Curateur public afin de donner suite à ses demandes. Le Protecteur du citoyen réitère également son intérêt pour des sujets récemment portés à son attention, tel que les frais reliés à l'ouverture d'un régime de protection pour les personnes qui seraient admissibles à l'aide juridique si la démarche était entreprise par un proche.

Le Protecteur du citoyen a indiqué qu'il continuera à suivre certains dossiers, dont les frais reliés à l'ouverture d'un régime de protection ainsi que la production d'un bilan final et la reddition de comptes.

5.8 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU CURATEUR PUBLIC EN TANT QU'ADMINISTRATEUR PUBLIC

La curatrice publique est un administrateur public au sens du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. À ce titre, le Curateur public a adopté un code d'éthique et de déontologie en 1999, lequel peut être consulté dans son site Web[8]. Au cours de l'année, aucun manquement à ce code n'a été signalé.

De plus, les membres du comité de placement et les membres du Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées sont également des administrateurs publics au sens de ce règlement. Chacun de ces comités s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie[9]. En 2009-2010, aucun manquement n'a été signalé à leur égard.

5.9 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Dans le cadre du budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique sa Politique de financement des services publics. Celle-ci vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire.

La tarification du Curateur public s'appuie sur le coût de revient de ses services ou sur les prix du marché depuis 2004, soit depuis l'entrée en vigueur des dispositions réglementaires établissant les honoraires qu'il peut exiger pour ses activités de protection des personnes inaptes et d'administration de leurs biens. Une somme correspondant à environ 25 % du budget de dépenses du Curateur public provient actuellement de la tarification des services.

Des travaux en cours pour actualiser cette tarification seront complétés durant l'exercice 2010-2011.

5.10 LE PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Curateur public a reconduit jusqu'au 31 mars 2010 son plan d'action 2008-2009 intitulé ***Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.*** Ce plan avait pour but de réduire les obstacles à l'accès de ces personnes aux documents et aux services offerts à la population et d'appliquer des dispositions de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. L'ensemble des actions du plan a permis d'atteindre les objectifs visés, notamment en rendant des services, des documents et les bureaux du Curateur public plus accessibles. L'information sur les différents thèmes liés à la participation sociale, dont celui de l'intégration des personnes handicapées, et à la protection des personnes inaptes a aussi été diffusée au personnel du Curateur public et à ses partenaires.

Le Curateur public a simultanément poursuivi la mise en œuvre de ses engagements inscrits dans le plan global de mise en œuvre de la politique gouvernementale ***À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité***, adoptée en juin 2009.

En mars 2010, le Curateur public a adopté son plan d'action 2010-2013 à l'égard des personnes handicapées[10], dans lequel il s'engage notamment à agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance et à soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles. Le plan met également de l'avant des objectifs visant l'accessibilité à des environnements ainsi que l'intégration et le maintien en poste des personnes handicapées que le Curateur public emploie.

(8) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPQ.pdf

(9) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_com_plac.pdf
http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Code_ethiq_CPRPI.pdf

(10) http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/plan_action_pers_handicap.pdf

ANNEXES

ANNEXE A – LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi, où ils ouvrent à 10 h. Vous pouvez joindre le Curateur public en composant le 514 873-4074 ou le 1 800 363-9020.

Siège social
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde
(en dehors des heures ouvrables)
Téléphone : 514 873-5228
Téléphone sans frais : 1 800 363-9020

Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courrier électronique :
information@curateur.gouv.qc.ca

Direction territoriale de Montréal et Bureau de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Téléphone sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

Direction territoriale Nord et Bureau de Saint-Jérôme
222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236
ou 450 569-3237

Bureau de Rouyn-Noranda
255, avenue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Téléphone sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

Bureau de Gatineau
4, rue Taschereau, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Téléphone sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

Bureau de Trois-Rivières
25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Téléphone sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction territoriale Est et Bureau de Québec
400, boulevard Jean-Lesage
Hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Téléphone sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

Bureau de Rimouski
92, 2e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Téléphone sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

Bureau de Saguenay
227, rue Racine Est, bureau 3.06
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Téléphone sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

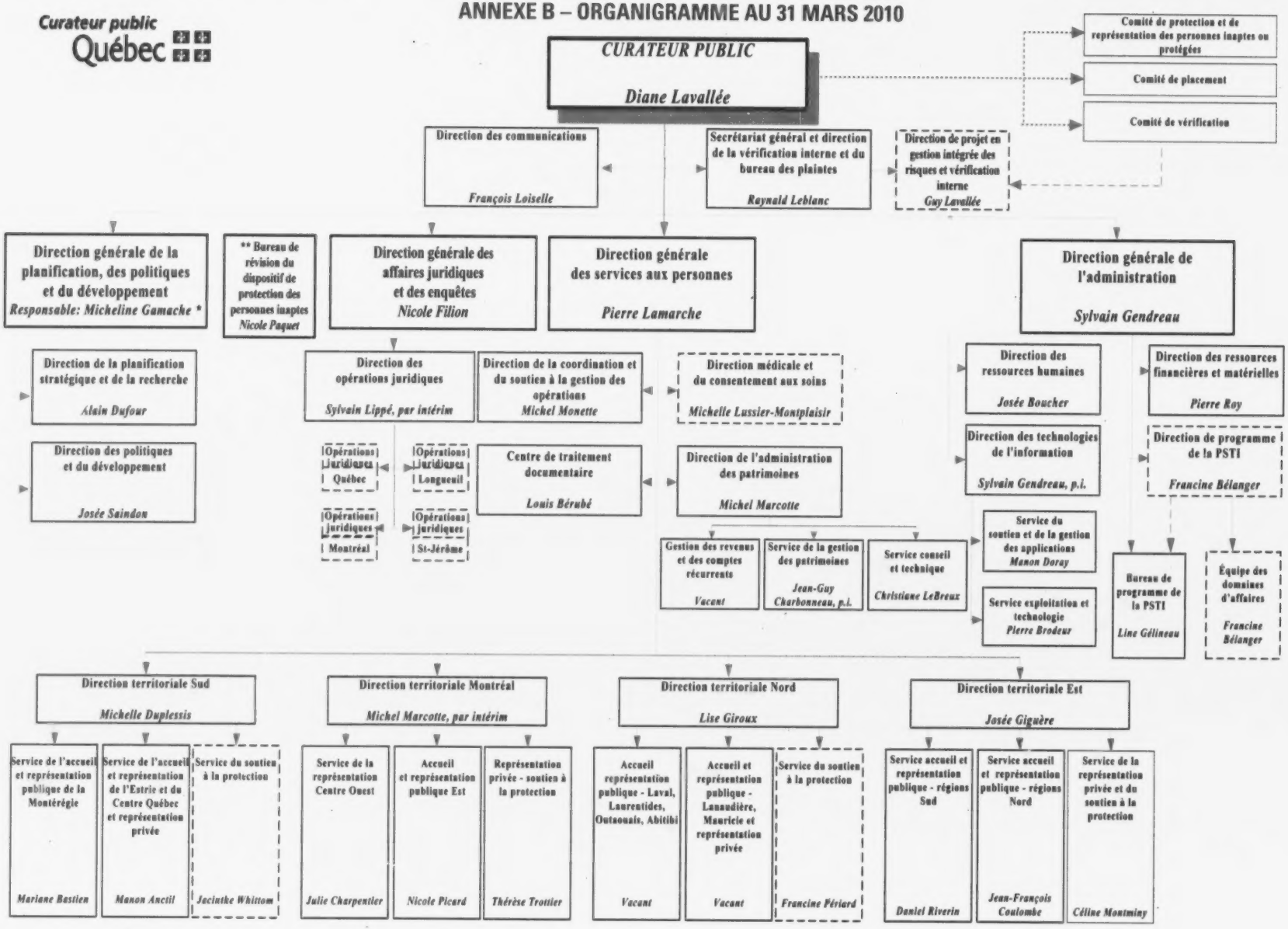
Direction territoriale Sud et Bureau de Longueuil
201, place Charles-Le Moyne
Bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

Bureau de Sherbrooke
200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

Bureau de Victoriaville
62, rue Saint-Jean-Baptiste, bureau 1.01
Victoriaville (Québec) G6P 4E3
Téléphone : 819 752-7907
Téléphone sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

Curateur public Québec

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



* Responsable du positionnement de la direction et de la coordination de dossiers de niveau stratégique
** Projet temporaire

ANNEXE C – LES COMITÉS CONSULTATIFS DU CURATEUR PUBLIC

La curatrice publique peut compter sur trois comités externes pour la conseiller dans l'exercice de ses fonctions.

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le Comité de protection et représentation des personnes inaptes ou protégées est créé en vertu de la Loi sur le curateur public. Ses membres sont nommés par le ministre de la Famille, responsable du Curateur public, pour une période d'au plus trois ans, renouvelable. Les six membres au 31 mars 2010 étaient M^me^ Lucille Bargiel, M^me^ Hélène Fradet, M^me^ Sarita Israël, M^e^ Richard La Charité Jr, M^me^ Lorraine B. Palardy et M. Jacques Payeur.

Les membres sont choisis pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées et ils représentent la diversité de la clientèle du Curateur public. Le mandat du comité est de conseiller la curatrice publique sur tout sujet qu'elle porte à son attention et de lui formuler des recommandations le cas échéant.

Au cours de l'année, le comité s'est réuni à trois reprises. Certains de ses membres ont aussi été consultés individuellement dans le cadre du projet de révision du dispositif de protection des personnes inaptes.

Le comité de placement

Le comité de placement est créé en vertu de la Loi sur le curateur public et ses membres sont nommés par le ministre de la Famille, responsable du Curateur public. Les membres actuels sont M. Pierre Comtois, M. Gilles Grenier et M. Michel Toupin. Ils ont tenu quatre réunions au cours de l'année.

Le mandat du comité consiste à conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective. Au cours de l'année, le comité a entre autres révisé la Politique de placement des fonds collectifs afin de tenir compte du profil de la clientèle et de ses besoins, des caractéristiques de risque et de rendement des principales catégories d'actifs ainsi que des changements dans le niveau de risque financier acceptable. La politique révisée a été adoptée par le comité de direction du Curateur public en décembre 2009.

Le comité de vérification

Le comité de vérification a été créé en 2009 à l'initiative du Curateur public, notamment pour répondre à une recommandation du Vérificateur général du Québec. Il est formé de quatre membres nommés par la curatrice publique et choisis pour leur expérience professionnelle dans les domaines de la finance, de la comptabilité, de la vérification, de la santé et des services sociaux. Les membres actuels sont M. Réal Couture, M^me^ Édith Jutras, M. Pierre Desbiens et M. Michel Langlais.

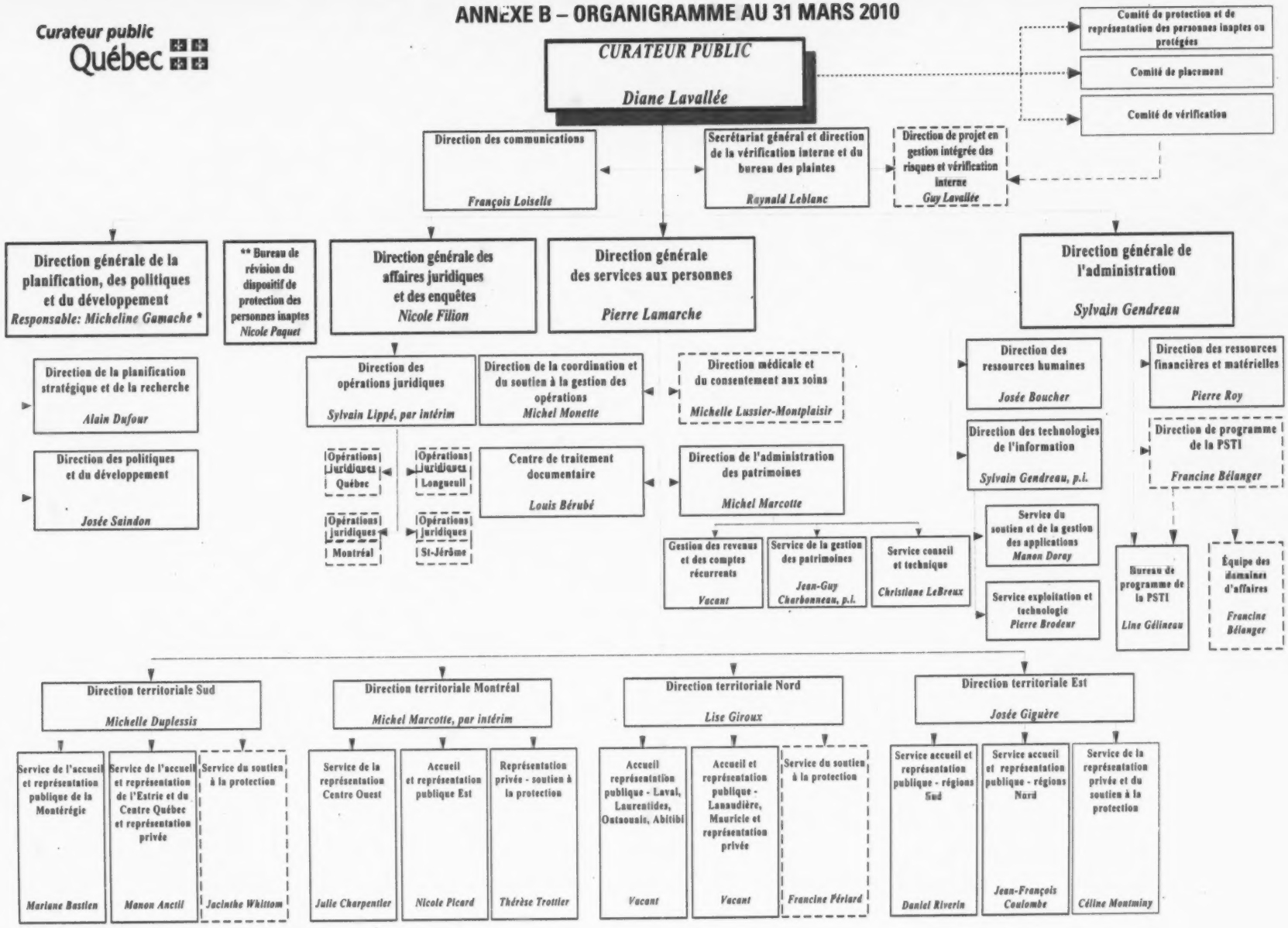
Le comité a comme mandat de soutenir la curatrice publique dans tous les domaines relevant de sa compétence, notamment la vérification interne, la gestion des risques et la vérification des états financiers des comptes sous administration. Il fournit des conseils indépendants et objectifs ainsi qu'une évaluation quant à la pertinence des mécanismes de contrôle et des processus de reddition de comptes instaurés dans l'organisation.

Au cours de l'année, le comité s'est réuni à cinq reprises. Il a notamment recommandé à la curatrice publique l'adoption d'une politique de vérification interne, qui est entrée en vigueur le 6 janvier 2010. Également, ses membres ont pu s'entretenir à quelques reprises avec les représentants du Vérificateur général du Québec au sujet des états financiers des comptes sous administration du Curateur public. Le comité a d'ailleurs formulé certaines recommandations pour la préparation des états financiers de l'exercice se terminant le 31 décembre 2009.

Le comité de vérification a adopté un code de déontologie que les membres se sont engagés à respecter. Aucun manquement n'a été signalé à cet égard en 2009-2010.

Curateur public Québec

ANNEXE B – ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2010



* Responsable du positionnement de la direction et de la coordination de dossiers de niveau stratégique

** Projet temporaire

Le Curateur public
du Québec

ANNEXE D

États financiers des comptes sous administration de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

Québec

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION 2

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 3

ÉTATS FINANCIERS

Bilan des comptes sous administration 4

Résultats et variation de l'actif net des comptes sous administration 5

État des flux de trésorerie des comptes sous administration 6

Notes complémentaires 7 à 15

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y inclus les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction du Curateur public maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires du Curateur public du Québec, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, conformément aux lois et règlements qui le régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers. Elle est assistée dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation à la curatrice publique.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers des comptes sous administration du Curateur public du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Diane Lavallée

Le directeur général des services aux personnes,

Pierre Lamarche

Le directeur général de l'administration par intérim et directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 12 novembre 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 décembre 2009, l'état des résultats et de la variation de l'actif net des comptes sous administration ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration au 31 décembre 2009 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, à l'exception des changements apportés aux conventions comptables relatives aux instruments financiers, tel qu'expliqué à la note 3, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 12 novembre 2010

BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

AU 31 DÉCEMBRE 2009

(Exprimé en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIF SOUS ADMINISTRATION		
PORTEFEUILLES COLLECTIFS (notes 2b, 2e, 4 et 5)		
Encaisse	10 046	12 001
Placements temporaires (note 2f)	44 954	39 935
Créances (note 6)	638	659
Placements à long terme (note 2f)	140 899	131 250
	196 537	**183 845**
PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2c, 2e, 2f et 8)		
Comptes d'épargne et dépôts à terme	27 338	25 879
Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance	6 201	6 005
Placements (note 7)	36 264	24 433
Billets et autres créances (note 9)	13 332	14 029
Biens immobiliers	41 707	36 732
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	3 357	3 023
Préarrangements funéraires	3 523	3 275
Autres actifs (note 10)	1 008	848
	132 730	**114 224**
	329 267	**298 069**
PASSIF ET ACTIF NET SOUS ADMINISTRATION		
PASSIF DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS (note 2e)		
Charges à payer	112	134
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	622	841
	734	**975**
PASSIF DES PATRIMOINES ADMINISTRÉS (notes 2d et 2f)		
Sommes à payer (note 11)	24 738	18 963
Prestations, avantages et indemnités perçus d'avance	4 488	4 355
Bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité (note 12)	5 638	-
	34 864	**23 318**
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	**293 669**	**273 776**
	329 267	**298 069**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

RÉSULTATS ET VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

(Exprimé en milliers de dollars)

	2009	2008
Revenus de placements des portefeuilles collectifs	6 106	7 551
Moins :		
Honoraires d'administration	2 967	3 517
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	382	452
Frais de garde et autres services	216	214
Revenus de placements nets	2 541	3 368
Gains à la disposition de placements	131	2 554
Variation des gains (pertes) non matérialisés ou placements	9 654	(15 046)
Résultats de placements nets (note 13)	**12 326**	**(9 124)**
Sommes perçues et dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés (note 2i)		
Prestations, avantages et indemnités (note 14)	164 616	155 432
Frais d'hébergement et de subsistance (note 15)	(154 844)	(148 742)
Honoraires du Curateur public du Québec	(6 841)	(6 101)
	2 931	**589**
Variation relative à la réception et à la réévaluation d'éléments du patrimoine (note 2i)		
Biens reçus durant l'exercice	55 626	52 028
Passifs pris en charge durant l'exercice	(19 840)	(8 146)
Réévaluation d'éléments d'actifs	8 203	3 195
	43 989	**47 077**
Remises (note 2i)		
Remises nettes des passifs	(39 353)	(32 394)
	(39 353)	**(32 394)**
AUGMENTATION DE L'ACTIF NET	19 893	6 148
ACTIF NET AU DÉBUT	273 776	267 628
ACTIF NET À LA FIN	**293 669**	**273 776**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTATS DES FLUX DE TRÉSORERIE DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

de l'exercice terminé le 31 décembre 2009

(Exprimé en milliers de dollars)

	2009	2008
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Rentrées de fonds		
Encaissements de prestations, avantages et indemnités	164 492	150 093
Encaissements découlant de la cession des biens	29 840	30 410
Encaissements transitoires pour le compte du Fonds consolidé du revenu	2 861	3 206
Encaissements d'intérêt sur placements	1 679	1 994
	198 872	**185 703**
Sorties de fonds		
Décaissements reliés aux frais d'hébergement et de subsistance	156 534	144 565
Remises en espèces	25 586	20 644
Versements nets au Fonds consolidé du revenu	9 242	9 020
Paiements des sommes à payer	5 268	5 253
Achats de biens durables	696	316
Paiement effectué à la Fiducie Desjardins	558	-
	197 884	**179 798**
Rentrées de fonds nettes liées aux activités de fonctionnement	**988**	**5 905**
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Acquisition de placements dans les portefeuilles collectifs	(26 376)	(25 147)
Disposition de placements dans les portefeuilles collectifs	28 452	23 349
	2 076	**(1 798)**
Rentrées (sorties) de fonds nettes liées aux activités de placement	**2 076**	**(1 798)**
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	3 064	4 107
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	51 936	47 829
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	**55 000**	**51 936**

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse et les placements temporaires.

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2009

(Les chiffres dans les tableaux sont en milliers de dollars)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81).

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs.

Le Curateur public a la simple administration des biens qui lui sont confiés en vertu de l'article 30 de la Loi sur le curateur public.

Conformément à l'article 55 de la Loi sur le curateur public, il peut percevoir des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont dévolues par la loi. Ces honoraires sont établis par règlement.

Les états financiers présentent les actifs et les passifs qui sont sous l'administration du Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui. Ils excluent les produits, les charges, les actifs et les passifs du Curateur public, lesquels sont comptabilisés dans les états financiers consolidés du gouvernement du Québec.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

2a) Méthodes comptables

Aux fins de la préparation des états financiers des comptes sous administration, le Curateur public, à titre de fiduciaire des biens d'autrui, utilise prioritairement le Manuel de l'ICCA-comptabilité. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

La préparation des états financiers des comptes sous administration par la direction du Curateur public, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, des éléments de variation de l'actif net ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont l'établissement de la juste valeur des instruments financiers et l'évaluation de la caisse des bénéficiaires. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent disponibles.

2b) Portefeuilles collectifs

L'article 44 de la Loi sur le curateur public stipule que le Curateur public peut, dans les conditions prévues par une politique de placement établie après consultation du comité de placement, constituer des portefeuilles collectifs avec les sommes disponibles provenant des biens qu'il administre. Le Curateur public assume la gestion des portefeuilles ainsi constitués, conformément aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

En vertu de l'article 44.1 de la Loi sur le curateur public et malgré l'article 44 de celle-ci, le Curateur public peut confier la gestion des portefeuilles collectifs à la Caisse de dépôt et placement du Québec. En ce cas, la gestion des portefeuilles est entièrement régie par la politique de placement établie par le Curateur public, laquelle peut déroger aux règles du Code civil du Québec relatives aux placements présumés sûrs.

Les portefeuilles collectifs du Curateur public comprennent un fonds d'encaisse, un fonds de revenus et un fonds diversifié.

2c) Patrimoines administrés

En vertu de l'article 43 de la Loi sur le curateur public, le Curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Ces patrimoines comprennent des comptes d'épargne et dépôts à terme, des placements, des billets et autres créances, des biens immobiliers ainsi que d'autres actifs confiés à l'administration du Curateur public.

2d) Passifs des patrimoines administrés

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que le Curateur public n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine.

Le passif inscrit au bilan représente celui que le Curateur public administre pour autrui et non celui qu'il a la responsabilité légale de payer. Quant aux emprunts hypothécaires, ils sont généralement garantis par les biens immobiliers afférents.

2e) Instruments financiers

Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date d'acquisition ou de prise en charge par le Curateur public. Les coûts de transactions associés à l'acquisition ou à la disposition d'instruments financiers détenus à des fins de transaction reliés aux portefeuilles collectifs sont présentés en réduction des revenus de placements à l'état de variation de l'actif net. Les coûts de transaction associés à l'acquisition ou à la disposition des autres catégories d'instruments financiers sont capitalisés.

Catégorie d'instruments financiers et évaluation ultérieure

- Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et passifs détenus à des fins de transaction sont des actifs et passifs que le Curateur public, en vertu de sa charge d'administrateur du bien d'autrui, a acquis ou pris en charge principalement en vue de leur revente à court terme ou qui font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prise de bénéfice à court terme.

Les actifs et passifs des portefeuilles collectifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation sont constatés à l'état de la variation de l'actif net. Ceux reliés aux patrimoines administrés sont évalués à leur juste valeur et aucun gain ou perte n'en découle. Leurs réévaluations sont constatées à l'état de la variation de l'actif net.

- Prêts et créances

Les prêts et créances sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres passifs

Les autres passifs financiers comprennent tous les passifs financiers non dérivés qui ne sont pas classés dans la catégorie, détenus à des fins de transaction. Ces passifs sont évalués ultérieurement au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Classement effectué par le Curateur public

Les classements effectués par le Curateur public sont les suivants :

Portefeuilles collectifs

- l'encaisse, les placements temporaires et les placements à long terme ont été classés comme étant détenus à des fins de transactions;
- les créances sont classées en tant que prêts et créances;
- les charges à payer, le dû au Fonds consolidé du revenu sont classés comme autres passifs.

Patrimoines administrés

- les comptes d'épargne, les dépôts à terme, les placements et la valeur de rachat des polices d'assurance-vie ont été classés comme étant détenus à des fins de transactions;
- les billets et autres créances sont classés en tant que prêts et créances;
- les sommes à payer et les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité sont classés comme autres passifs.

2f) Méthode d'évaluation des actifs et passifs

Portefeuilles collectifs

Les placements temporaires et à long terme des portefeuilles collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, établie de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur;
- Les unités de participation sont évaluées à leur valeur liquidative.

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gains (pertes) non matérialisés sur placements en résultat net.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Patrimoines administrés

- Comptes d'épargne et dépôts à terme

  Les comptes d'épargne et les dépôts à terme incluent le montant des caisses des bénéficiaires détenues au nom des personnes représentées dans les établissements de santé et de services sociaux et dans les autres établissements.

  Les comptes d'épargne sont évalués au coût d'acquisition qui ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

  Les dépôts à terme sont évalués au coût d'acquisition qui, majoré des intérêts courus, ne s'éloigne pas de façon significative de la juste valeur.

  La valeur des caisses des bénéficiaires, détenues au nom des personnes représentées dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, est estimée en fin d'exercice à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 1er juillet 2009. La valeur de celles détenues auprès des autres établissements est estimée, en fin d'exercice, à partir de la valeur moyenne des soldes confirmés au 31 décembre 2009 par échantillonnage statistique. Tout écart entre ces valeurs et celles au 31 décembre est jugé non significatif.

- Frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance

  Les frais d'hébergement et de subsistance payés d'avance, correspondant à des sommes versées pour des services devant être rendus au cours du prochain exercice, sont évalués au coût.

- Placements

  Les placements comme les actions, les fonds mutuels, les obligations et les placements inclus dans des régimes enregistrés sont évalués à leur juste valeur en fonction des informations disponibles telles que des états de compte de courtiers ou le cours des principales bourses.

  Pour les fins de présentation aux états financiers, ces placements font l'objet d'une réévaluation au 31 décembre afin de refléter la juste valeur de ces actifs. Lorsque la valeur à cette date n'est pas disponible et que la direction juge qu'il est impraticable de l'obtenir, elle peut utiliser une valeur à une date autre. Tout écart entre cette valeur et celle au 31 décembre est jugé non significatif.

- Billets et autres créances

  Les billets et autres créances sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Biens immobiliers

  Les biens immobiliers sont évalués à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée, conformément à l'article 37 de la Loi sur le curateur public, laquelle constitue une estimation raisonnable de la valeur nette de réalisation. L'évaluation au coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration du Curateur public, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.

- Valeur de rachat des polices d'assurance-vie

  La valeur de rachat des polices d'assurance-vie est évaluée à la juste valeur à la date anniversaire de la police d'assurance-vie et subséquemment, lors de l'encaissement de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.

- Préarrangements funéraires

  Les préarrangements funéraires sont évalués au coût d'acquisition.

- Autres actifs

  Les objets de valeur, les biens en entrepôt, les véhicules et les autres actifs sont évalués à la valeur nette de réalisation en début de juridiction. L'évaluation au coût, relativement à ces actifs, ne peut représenter une image fidèle de la transaction étant donné que ceux-ci sont confiés par la loi à l'administration du Curateur public, ce qui n'entraîne ni coût d'acquisition, de transformation ou autre.

  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers ou au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté. La direction juge qu'il est impraticable de les faire évaluer en raison de leur diversité et de leur nombre.

- Sommes à payer et bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité

  Les sommes à payer et les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité relatifs aux patrimoines administrés sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Indemnités, avantages et prestations perçus d'avance

  Les indemnités, avantages et prestations perçus d'avance, correspondant à des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront, sont évalués au coût.

Le cas échéant, lorsqu'il est impraticable de déterminer la valeur des différents éléments d'actifs et de passifs, elle est inscrite à la valeur symbolique de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

2g) Constatation des produits des portefeuilles collectifs

Les opérations de placements sont comptabilisées à la date de règlement et les produits qui en découlent sont constatés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Les produits d'intérêts sont comptabilisés d'après le nombre de jours de détention du placement au cours de l'exercice. Les gains et les pertes sur la disposition de placements sont établis selon la méthode du coût moyen.

2h) Distribution des produits des portefeuilles collectifs

Les résultats de placements nets du fonds d'encaisse sont crédités mensuellement, s'il y a lieu, aux comptes des patrimoines administrés. Les résultats de placements nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les résultats de placements nets du fonds diversifié sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

2i) Comptabilisation des résultats et des variations de l'actif net

Les sommes perçues et les dépenses engagées pour le compte des patrimoines administrés sont comptabilisées à mesure qu'elles deviennent gagnées ou engagées pour le compte de chacun des patrimoines.

Les actifs et les passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction par le Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les biens reçus durant l'exercice sont présentés nets des annulations et radiations d'éléments d'actifs tandis que les passifs pris en charge durant l'exercice sont présentés nets des réévaluations, des annulations et des radiations d'éléments de passif.

Le poste de réévaluation d'éléments d'actifs représente la variation annuelle des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des portefeuilles collectifs présentés distinctement comme gains ou pertes non matérialisés sur placements.

Les remises comprennent les remises faites aux ayants droit et au ministre du Revenu du Québec pour les successions des personnes représentées décédées qui n'ont pas d'héritiers. Elles sont comptabilisées lorsque toutes les opérations permettant la libération des sommes aux ayants droit ont été complétées.

2j) Résultat étendu

Le Curateur public n'a classé aucun instrument financier comme actifs financiers disponibles à la vente. Par conséquent, le résultat étendu ne diffère pas des résultats de placements nets.

2k) Flux de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les soldes bancaires et les placements temporaires facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative et qui sont utilisés par le Curateur public dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines.

Les comptes d'épargne présentés dans les patrimoines administrés ne constituent pas des éléments de trésorerie puisqu'ils ne sont pas utilisés dans le cadre des activités courantes d'administration des patrimoines. Les dépôts à terme présentés dans les patrimoines administrés ne constituent pas des équivalents de trésorerie puisqu'ils ne sont pas détenus dans le but de faire face aux engagements de trésorerie à court terme des patrimoines administrés.

3. MODIFICATIONS COMPTABLES

Au cours de l'exercice 2009, le Curateur public a appliqué les dispositions des chapitres 3855, « Instruments financiers – Comptabilisation et évaluation » et 3861, « Instruments financiers – Informations à fournir et présentation » du Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA).

Selon les dispositions du chapitre 3855, les actifs et passifs financiers doivent être constatés initialement à leur juste valeur à la date d'acquisition ou de prise en charge et leur évaluation ultérieure dépend de leur classement. Les actifs financiers détenus à des fins de transaction ou disponibles à la vente sont évalués à leur juste valeur alors que les prêts et créances et les autres passifs financiers sont évalués au coût après amortissement au taux effectif.

Le chapitre 3861 précise les exigences en matière d'information à fournir sur la nature des instruments financiers que l'entité utilise et la mesure dans laquelle elle les utilise, les objectifs visés par leur utilisation, les risques associés aux instruments financiers et les politiques mises en œuvre par la direction pour contrôler ces risques. Le chapitre 3861 précise aussi les exigences en matière de présentation.

L'application de ces chapitres n'a pas d'incidence sur les résultats ou sur la variation de l'actif net des comptes sous administration.

4. PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
ACTIF	**2009**	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**	**2008**	**2009**	**2008**
Court terme								
Encaisse	10 046	12 001	-	-	-	-	10 046	12 001
Placements temporaires*	44 954	39 935	-	-	-	-	44 954	39 935
Créances (note 6)	638	659	-	-	-	-	638	659
	55 638	52 595	-	-	-	-	55 638	52 595
Long terme**								
Unités de participation	-	-	30 037	28 159	110 862	103 091	140 899	131 250
	55 638	**52 595**	**30 037**	**28 159**	**110 862**	**103 091**	**196 537**	**183 845**

* PLACEMENTS TEMPORAIRES AU 31 DÉCEMBRE 2009

Les placements temporaires incluent des billets escomptés et des bons du trésor. Les taux d'intérêts varient de 0,41 % à 1,25 % (2008 : 2,7 % à 3,52 %).
Ces placements temporaires viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mai 2010.
Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs, en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

** PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 DÉCEMBRE 2009

Les sommes disponibles provenant des biens que le Curateur public administre sont investies dans les fonds de revenus et fonds diversifié. Ces unités sont encaissables sans préavis à la valeur liquidative par part.

	Fonds de revenus		Fonds diversifié	
	2009	**2008**	**2009**	**2008**
Nombre d'unités	2 897 879	2 770 863	4 241 440	4 323 684
Juste valeur par unité ($)	10,3650	10,1625	26,1378	23,8433
Juste valeur des unités	30 037	28 159	110 862	103 091

Le Curateur public estime que les comptes sous administration ne sont pas exposés à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sous-jacents des unités de participation sont investis dans différents titres selon la politique de placement établie.

5. RÉPARTITION DES PLACEMENTS DÉTENUS VIA LES UNITÉS DE PARTICIPATION

Les placements détenus via les unités de participation du fonds de revenus et du fonds diversifié sont investis dans les proportions suivantes :

	Échéances	Taux d'intérêt	Fonds de revenus		Fonds diversifié	
		%	2009 %	2008 %	2009 %	2008 %
Obligations du gouvernement du Canada	2 - 3 ans	3,85	1,20	10,66	-	2,74
Obligations de gouvernements provinciaux	1 - 32 ans	4,25 - 6,35	59,08	55,69	41,69	48,96
Obligations de sociétés	1 - 23 ans	3,20 - 9,40	39,72	33,65	24,13	19,91
Actions de sociétés	-	-	-	-	34,18	28,39

6. CRÉANCES - PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	2009	2008
Intérêts	80	659
Autres créances	558	-
	638	**659**

La valeur comptable des éléments à court terme de l'actif est comparable à la juste valeur en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

7. PLACEMENTS - PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
Obligations	9 098	6 170
Actions	3 813	2 164
Fonds mutuels	5 328	4 383
Placements inclus dans les régimes enregistrés	18 025	11 716
	36 264	**24 433**

8. MODALITÉS POUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Compte tenu de la diversité des instruments financiers des patrimoines administrés, tant au niveau des échéances que du type d'instruments financiers, la direction juge qu'il est impraticable de présenter des informations sur les taux d'intérêts effectifs ainsi que sur les dates contractuelles d'échéance.

9. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Une provision pour mauvaises créances de 3 579 421 $ (3 223 585 $ au 31 décembre 2008) a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir.

10. AUTRES ACTIFS – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
Objets de valeur	392	369
Biens en entrepôt	102	95
Véhicules automobiles	468	339
Autres actifs	46	45
	1 008	**848**

11. SOMMES À PAYER – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

	2009	2008
Sommes à payer	22 169	17 076
Emprunts hypothécaires	2 504	1 814
Dépôts sur offres d'achat	65	73
	24 738	**18 963**

12. BONS ET SUBVENTIONS REPORTÉS POUR L'ÉPARGNE-INVALIDITÉ – PATRIMOINES ADMINISTRÉS

Les bons et subventions reportés pour l'épargne-invalidité correspondent aux montants que le gouvernement fédéral verse dans les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) pour les patrimoines administrés. Ces montants doivent être maintenus dans le régime pendant au moins dix ans. Lorsque les fonds sont retirés avant cette date, tous les bons et subventions versés dans le REEI pendant les dix ans avant le retrait doivent être remboursés au gouvernement.

13. RÉSULTATS DE PLACEMENTS DES PORTEFEUILLES COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
Revenus de placements	521	1 526	1 236	1 405	4 349	4 620	6 106	7 551
Moins :								
Honoraires d'administration	358	693	546	572	2 063	2 252	2967	3517
Taxes sur les honoraires d'administration et autres charges	46	89	70	73	266	290	382	452
Frais de garde et autres charges	96	93	37	36	83	85	216	214
Revenus de placements nets	21	651	583	724	1 937	1 933	2 541	3 368
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	574	103	(443)	2 451	131	2 554
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements	-	-	(81)	544	9 735	(15 590)	9 654	(15 046)
Résultats de placements nets	**21**	**651**	**1 076**	**1 371**	**11 229**	**(11 146)**	**12 326**	**(9 124)**

14. PRESTATIONS, AVANTAGES ET INDEMNITÉS

	2009	2008
Assistance emploi	61 987	59 417
Programme de la sécurité de vieillesse	54 408	51 534
Régime des rentes du Québec	16 909	15 623
Autres prestations	21 151	18 118
Crédits de taxes et impôts	7 266	6 799
Loyers	671	646
Intérêts et dividendes	618	668
Assurances	478	223
Salaires et avantages sociaux	470	451
Indemnités reçues	69	99
Compensions pour pertes financières	187	447
Autres produits	402	1 407
	164 616	**155 432**

15. FRAIS D'HÉBERGEMENT ET DE SUBSISTANCE

	2009	2008
Frais d'hébergement et allocations pour menues dépenses	137 479	130 556
Frais médicaux	4 924	5 193
Impôts et taxes	2 816	3 143
Services funéraires	2 692	2 893
Services publics	1 807	1 652
Achats de biens meubles de consommation courante	1 002	1 060
Frais immobiliers	978	1 030
Frais juridiques	882	1 222
Primes d'assurance	751	553
Frais pour préparation de déclarations fiscales	392	392
Frais de déménagement ou d'entreposage	308	299
Pensions alimentaires	294	263
Autres frais	519	486
	154 844	**148 742**

16. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice terminé le 31 décembre 2008 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009.

Curateur public
Québec

www.curateur.gouv.qc.ca